

**ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA EMPRESA AMBULANCIAS DEL
GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL**

NATACHA RODRIGUEZ GOMEZ

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTIAGO DE CALI**

2011

**ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA EMPRESA AMBULANCIAS DEL
GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL**

NATACHA RODRIGUEZ GOMEZ

**Proyecto de grado para optar al título de Profesional en
Mercadeo y Negocios internacionales**

Director

JAIRO IDARRAGA

Administrador de Negocios

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTIAGO DE CALI**

2011

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Profesional en Mercadeo y Negocios Internacionales

DIEGO FERNANDO VILLALOBOS

Jurado

FRANCISCO JAVIER HERNANDEZ

Jurado

Santiago de Cali, 18 de Noviembre de 2011

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	10
RESUMEN	13
INTRODUCCION	16
1. MODULO: RESUMEN EJECUTIVO	18
1.1 CONCEPTO DEL NEGOCIO	18
1.1.1 Nombre Comercial	18
1.1.2 Descripción del Servicio	18
1.1.3 Localización / Ubicación del Negocio	18
1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO	19
1.2.1 Objetivos Generales del Proyecto	19
1.2.2 Objetivos Específicos del Proyecto	19
1.3 OBJETIVOS DE LA EMPRESA	19
1.3.1 Objetivos Generales de la Empresa	19
1.3.2 Objetivos Específicos de la Empresa	19
1.4 PRESENTACION DEL GRUPO EMPRENDEDOR	20
1.5 MERCADO POTENCIAL	22
1.6 VENTAJA COMPETITIVA	24
1.7 INVERSIONES REQUERIDAS	27
2. MODULO: MERCADEO	29
2.1 ANALISIS DEL SECTOR	29
2.2 ANALISIS DEL MERCADO	33

2.3 ANALISIS DEL CONSUMIDOR /CLIENTE	36
2.4 ANALISIS DE LA COMPETENCIA	38
2.5 ANALISIS A DE MERCADEO	38
2.5.1 Concepto del Servicio	39
2.5.2 Servicios al afiliado	40
2.5.3 Características	40
2.5.4 Fortalezas y debilidades	41
2.5.5 Estrategias de servicios	41
2.5.6 Marca	42
2.5.7 Distribución física nacional	42
3. MODULO: ANALISIS TECNICO - OPERATIVO	43
3.1 FICHA TECNICA AMBULANCIA	43
3.2 ESTADO DE DESARROLLO E INNOVACION	44
3.2.1 Descripción del Proceso	44
3.3 NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS	45
3.3.1 Materias Primas e Insumos	46
3.3.2 Tecnología Requerida	47
3.3.2.1 Descripción Equipos	48
3.3.3 Localización y Tamaño	53
3.3.3.1 Localización	53
3.3.3.2 Mapa de Localización	53
3.3.3.3 Factores Determinantes de la Localización	54
3.3.3.4 Disponibilidad de Insumos, Materiales y Recursos Humanos	55

3.4 PROVEEDORES	55
3.5 COSTOS Y CANTIDAD DE MATERIA PRIMA	55
3.5.1 Costos e Insumos Para Prestar el Servicio	56
3.6 PRECIOS DEL SERVICIO PREHOSPITALARIO	56
3.7 PRESUPUESTO DE VENTAS	57
3.7.1 Presupuesto Compra Ambulancia	57
3.7.2 Mano de Obra para el Servicio Prehospitalario	58
3.7.3 Margen de Contribución	59
4. MODULO: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LEGAL	60
4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	61
4.2 GASTOS ADMINISTRATIVOS Y NOMINA	61
4.3 TIPO DE SOCIEDAD	61
4.4 MISION	61
4.5 VISION	62
4.6 NUESTROS VALORES	62
4.7 MARCO TEORICO	63
4.8 MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL	68
5. MODULO: ANALISIS FINANCIERO	70
5.1 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	89
6. CONCLUSIONES	91
7. RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFIA	93

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Mapa de Clínicas y Hospitales	23
Grafico 2. Logo Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital	44
Grafico 3. Flujograma – proceso del Servicio Prehospitalario	48
Grafico 4. Mapa de localización	60
Grafico 5. Flujograma Estructura Organizacional	68

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Cruces Críticos	22
Cuadro 2. Inversión Requerida Técnica	26
Cuadro 3. Inversión Requerida Vehicular	28
Cuadro 4. Ficha Técnica Ambulancia	46
Cuadro 5. Materias Prima e Insumos	49
Cuadro 6. Tecnología Requerida	51
Cuadro 7. Inversión Requerida Vehicular	52
Cuadro 8. Costos de los Insumos	62
Cuadro 9. Precios del Servicio	64
Cuadro 10. Presupuesto de Ventas 2011 – 2013	65
Cuadro 11. Presupuesto Compra Ambulancia	66
Cuadro 12. Mano de Obra Servicio Prehospitalario 2011	66
Cuadro 13. Margen de Contribución	67
Cuadro 14. Gastos Administrativos y Nomina	68
Cuadro 15. Situación Inicial	80
Cuadro 16. Ventas – Costo / Venta – Distribución	81
Cuadro 17. Ventas	82
Cuadro 18. Costo de Ventas	83
Cuadro 19. Ventas y Distribución	84
Cuadro 20. Gastos Operativos	85
Cuadro 21. Oficinas y Rentas	86
Cuadro 22. Salario y Obligaciones	87

Cuadro 23. Utilidades (Agua, Luz.)	88
Cuadro 24. Teléfono	89
Cuadro 25. Seguros	90
Cuadro 26. Costos de Sitio Web	91
Cuadro 27. Gastos de Autos	92
Cuadro 28. Gastos Generales	93
Cuadro 29. Gastos de Mercadotecnia	94
Cuadro 31. Hoja de Balance	95
Cuadro 32. Estado de Pérdidas y Ganancias	96
Cuadro 33. Flujo de Efectivo	97
Cuadro 34. Flujo de Caja	98

GLOSARIO

ACCIDENTES DE TRÁNSITO: accidente de tránsito, accidente automovilístico o siniestro de tráfico es el perjuicio ocasionado a una persona o bien material, en un determinado trayecto de movilización o transporte, debido (mayoritariamente) a la acción riesgosa, negligente o irresponsable, de un conductor, pasajero o peatón; como también a fallos mecánicos repentinos, errores de transporte de carga, condiciones ambientales desfavorables y cruce de animales durante el tráfico. Otro factor que no siempre se menciona es la deficiencia en la estructura de tránsito, como errores de señaléticas y de ingeniería de caminos y carreteras.

- Los accidentes de tráfico tienen diferentes escalas de gravedad, el más grave se considera aquel del que resultan víctimas mortales, bajando la escala de gravedad cuando hay heridos graves, heridos leves, y el que origina daños materiales a los vehículos afectados.

- Siempre hay una causa desencadenante que produce un accidente, que se puede agravar de forma considerable si por él resultan afectadas otras personas, además de la persona que lo desencadena.

- Asimismo, un accidente puede verse agravado si no se ha hecho uso adecuado de los medios preventivos que no lo evitan pero reducirían su gravedad. Por ejemplo, no llevar ajustado el cinturón de seguridad o no llevar puesto el casco si se conduce una motocicleta.

AMBULANCIA BASICA: unidad de traslado de pacientes, con tecnología intermedia y capacidad de respuesta en situaciones de gravedad baja o intermedia. Cumple con lo dispuesto por el Gobierno Nacional, para dotación de vehículos de traslado de pacientes, así:

- Equipo básico de transporte de paciente
- Equipo de Reanimación básica y avanzada
- Electrocardiógrafo
- Oxímetro de pulso
- Glucómetro
- Nebulizador
- Equipos biomédicos básicos: Tensiómetro, fonendoscopio, equipo de órganos de los sentidos.
- Oxígeno central y en balas portátiles

- Equipo de inmovilización, en caso de traumas severos
- Un amplio surtido de medicamentos, útiles en la fase pre hospitalaria y reglamentados por el Gobierno Colombiano

AMBULANCIA MEDICALIZADA: unidad de traslado de pacientes, con alta tecnología y capacidad de respuesta en situaciones de extrema gravedad y urgencia. Cumple con las disposiciones exigidas por el Gobierno Nacional, las cuales contemplan la siguiente dotación:

- Equipo básico de transporte de paciente
- Desfibrilador
- Monitor multiparámetro
- Respirador de volumen
- Glucómetro
- Equipo de Reanimación básica y avanzada
- Nebulizador
- Equipos biomédicos básicos: Tensiómetro, fonendoscopio, equipo de órganos de los sentidos
- Oxígeno central y en balas portátiles
- Equipo de inmovilización, en caso de traumas severos
- Un amplio surtido de medicamentos, útiles en la fase prehospitalaria y reglamentados por el Gobierno Colombiano

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS: las emergencias médicas son aquellas situaciones que requieren de atención inmediata ya que existe un riesgo inminente para la vida. Este tipo de situaciones requieren atención rápida.

SALUD: la salud es el estado de completo bienestar físico (biológico), mental (psicológico) y social, y no solamente la ausencia de infecciones o enfermedades ligeras, fuertes o graves, según la definición presentada por la Organización Mundial de la Salud en su constitución de 1946.^{1 2} También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como a nivel macro (social).

SERVICIO AMBULATORIO: comprende las sesiones personalizadas entre médico o paramédico y el paciente ambulatorio. Las características: comprende la entrevista inicial, la anamnesis y el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo, la orden de estudios diagnósticos, y el tratamiento de la patología encontrada. El servicio de ambulancia constituye un eslabón imprescindible dentro del dispositivo de la atención de urgencias. Dicha atención urgente debe estar en condiciones de realizarse en el paciente en situación de emergencia, maniobras imprescindibles para el mantenimiento de la vida y que eviten en lo posible el empeoramiento de la situación, y tras conseguir las condiciones mínimas de traslado, trasladarlo con

los medios y asistencia necesarios a un hospital adecuado para su tratamiento definitivo.

TRAUMA: un trauma representa un daño físico que puede manifestarse en el cuerpo. En medicina se identifica por lo general como paciente traumatizado a alguien que ha sufrido heridas serias que ponen en riesgo su vida y que pueden resultar en complicaciones secundarias tales como shock, Paro Respiratorio y muerte.

URGENCIAS MÉDICAS: una urgencia médica es toda situación que requiera una actuación médica inmediata. El conocimiento de dónde acudir en caso de un problema de salud en casa debe ser un concepto social básico. El utilizar los servicios asistenciales sanitarios inadecuadamente produce uno de los mayores gastos del sistema sanitario público que, por supuesto, es detráido del presupuesto general. Al utilizar inadecuadamente estos servicios estamos disminuyendo recursos para la inversión en áreas tales como la investigación e inversión en mejores medios en la atención en urgencias cuando es realmente necesario.

RESUMEN

Empresa que prestará un servicio pre-hospitalario de asistencia médica domiciliaria para los afiliados que desean tener un grupo asistencial medico confiable, rápido y seguro.

Este servicio se proporcionará por un medio vehicular básico y medicalizado el cual se encuentra dotado con equipos de última tecnología con los cuales se garantiza un traslado de calidad que le brinda al paciente seguridad, control y comodidad. A su vez cuenta con personal altamente calificado que se encargará de dar respuesta a los requerimientos del usuario, velando por su bienestar mientras llega a un hospital o una clínica de la ciudad en la cual se encuentra afiliado.

Las ambulancias del grupo asistencial contacto vital, se encuentra al servicio de sus afiliados durante las 24 horas.

Servicios al afiliado

- Asistencia médica domiciliaria
- Servicio las 24 horas
- Servicio de traumatología
- Servicio de urgencia y emergencia calificado
- Orientación medica

Ofrecer a los usuarios una atención medica pre hospitalaria a través de un transporte de calidad durante las 24 horas del día, haciendo énfasis en altos niveles de eficiencia, con responsabilidad, buena atención, teniendo presente que lo más importante es el bienestar y la seguridad de los usuarios.

De acuerdo al listado de prestadores habilitados en el Departamento del Valle del Cauca, con corte del mes de marzo del 2011, se encuentran habilitadas un total de 319 ambulancias, de las cuales 253 corresponden a Traslado Asistencial Básico y 66 a Traslado Asistencial Medicalizado. En la ciudad de Santiago de Cali, se encuentran habilitadas 97 ambulancias correspondientes a Traslado Asistencial Básico y 49 corresponden a Traslado Asistencial Medicalizado, para un total de 146 ambulancias.

Si se tiene en cuenta que cuando se trata de la salud del paciente, no hay tiempo que perder, es de vital importancia contar en todo momento con toda la información referente al paciente, por ello la empresa creará una plataforma ambulancia – urgencias por medio de la cual se logra conectar la ambulancia a una unidad central de urgencias, para que de esta forma haya una comunicación constante y así conocer el estado actual del paciente, tomar una

fotografía o video o iniciar una sesión de chat. El paramédico tendrá la función de comunicar a la unidad todo lo que está ocurriendo, la condición del paciente, la ubicación, a fin de que se brinde una atención más oportuna y monitoreada de forma constante.

Palabras claves: Salud, Servicio al Cliente, Ambulancias, Servicio-Prehospitalario, asistencia médica, urgencias y emergencias.

INTRODUCCION

En el presente documento se desarrollará el estudio de viabilidad para la empresa **Ambulancias del grupo asistencial contacto vital**, donde se explicará y se analizarán de forma detallada, las etapas de un plan de negocios, haciendo énfasis en las variables que intervienen e influyen en su desarrollo.

Esta empresa se constituirá con base al régimen jurídico, donde su sociedad comercial se basa en las **sociedades de personas**, ya que será familiar y se responderá con el patrimonio y las obligaciones que constituya la empresa.

Inicialmente se partirá de un resumen ejecutivo, en el cual se planteará el concepto de negocio, la descripción, los servicios que se ofrecen, la localización, los objetivos, tanto del proyecto, como de la empresa, se presentara el equipo de trabajo que conformará la empresa **Ambulancias del grupo asistencial contacto vital**, con su respectivo perfil, el mercado potencial y la estructura de los planes de servicios.

Posteriormente, se realizará una investigación de mercados, en donde se análisis del sector salud, un análisis de mercado, a fin de describir las empresas que resultan atractivas para el mercadeo de **Ambulancias del grupo asistencial contacto vital**, haciendo énfasis en sus estrategias, portafolio de servicios, su misión, visión, objetivos de calidad, etc., a su vez realizar un análisis del consumidor/clientes que puedan hacer parte de esta empresa y un análisis de la competencia. Por último se establecerán las estrategias que se van a desarrollar, con el objetivo de lograr posicionar la empresa dentro del mercado, a fin de que sea más atractiva para los usuarios.

Luego se procederá a realizar un análisis técnico operativo, en donde se plasma la descripción de los equipos utilizados, la descripción de los procesos, las materias primas e insumos que se utilizan y los proveedores.

En el análisis legal, se definirá la estructura organizacional de la empresa, resaltando, la misión, la visión, las políticas de calidad, el tipo de sociedad y los valores que giran en torno a la organización.

Y por último se realizará el análisis financiero, donde se muestren a través de cifras, los gastos operativos, costos de ventas, obligaciones y demás que giran en torno a la creación de la empresa **Ambulancias del grupo asistencial contacto vital**.

Para que este proyecto fuese viable se utilizaron diversas fuentes de información tales como: El internet, llamadas vía telefónica, información suministrada por la Secretaria de Salud y la Secretaria de Transito de la ciudad de Santiago de Cali.

Al final de este proyecto se establecerán una serie de conclusiones y recomendaciones que servirán como base para detectar la viabilidad de la creación de la empresa.

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1 CONCEPTO DEL NEGOCIO

1.1.1 Nombre Comercial. “Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital”

1.1.2 Descripción del Servicio. Empresa que prestará un servicio pre-hospitalario de asistencia médica domiciliaria para los afiliados que desean tener un grupo asistencial medico confiable, rápido y seguro.

Este servicio se proporcionará por un medio vehicular básico y medicalizado el cual se encuentra dotado con equipos de última tecnología con los cuales se garantiza un traslado de calidad que le brinda al paciente seguridad, control y comodidad. A su vez cuenta con personal altamente calificado que se encargará de dar respuesta a los requerimientos del usuario, velando por su bienestar mientras llega a un hospital o una clínica de la ciudad en la cual se encuentra afiliado.

Las Ambulancias del Grupo Asistencial del Grupo Asistencial Contacto Vital, se encuentra al servicio de sus afiliados durante las 24 horas.

Servicios al Afiliado

- Asistencia médica domiciliaria
- Servicio las 24 horas
- Servicio de traumatología
- Servicio de urgencia y emergencia calificado
- Orientación medica

1.1.3 Localización / Ubicación del Negocio. La empresa Ambulancias de Grupo Asistencial Contacto Vital, se localizará en la ciudad de Santiago de Cali, en la comuna 9, Cra 23 # 9B- 58 en el barrio Bretaña, esta ubicación se escoge estratégicamente puesto que el local es propio y tiene acceso fácil y rápido para llegar a cualquier punto de la ciudad.

1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.2.1 Objetivos Generales del Proyecto. Desarrollar un estudio detallado que sirva como base para establecer la viabilidad de la empresa “Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital”

1.2.2 Objetivos Específicos del Proyecto

- Realizar un estudio de mercado que permita analizar la competencia, las empresas que resultan atractivas para Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital y las estrategias de mercadeo.
- Establecer un estudio técnico – operativo en el cual se planteen los requerimientos necesarios tanto en equipos como insumos para que la empresa pueda funcionar de forma adecuada.
- Realizar un análisis financiero por medio del cual se establezca por medio de cifras la viabilidad de la empresa Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital.

1.3 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

1.3.1 Objetivos Generales de la Empresa. Ofrecer a los usuarios una atención medica pre hospitalario a través de un transporte de calidad durante las 24 horas del día, haciendo énfasis en altos niveles de eficiencia, con responsabilidad, buena atención, teniendo presente que lo más importante es el bienestar y la seguridad de los usuarios.

1.3.2 Objetivos Específicos de la Empresa

- Proporcionar a los usuarios un servicio seguro y económico, basado en la excelencia y la calidad, no solo a nivel profesional, sino también a nivel tecnológico.
- Contar con equipos de alta tecnología, por medio de los cuales se pueda brindar un óptimo servicio a los usuarios.
- Verificar que las ambulancias estén funcionando de manera adecuada y realizar revisiones constantes, a fin evitar que se presenten falencias que puedan poner en riesgo la integridad del personal de la empresa y de los usuarios.

- Contar con personal altamente calificado, comprometidos con los objetivos de la organización, que se encarguen de atender de forma rápida y oportuna los requerimientos de los usuarios.
- Lograr posicionar la imagen corporativa de la empresa AMBULANCIAS DEL GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL en el mercado, no solo a nivel local, sino también a nivel nacional.

1.4 PRESENTACION DEL EQUIPO EMPRENDEDOR

Medico

Datos personales

Nombre y apellido:	JUAN MANUEL GONZALEZ ROJAS
Dirección:	Carrera 85 No. 23C 42
Fecha de Nacimiento:	23 de Abril de 1971
Correo:	jumagonro1971@hotmail.com
Teléfono:	321-6085697

Perfil:

- Orientado hacia la comunidad y el individuo y a la promoción de estilos de vida saludables.
- Persona capacitada para brindar una atención integral basada en un enfoque biopsicosocial que comprenda la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y el tratamiento de los enfermos.
- Capacitado para diagnosticar las enfermedades prevalentes y para orientar oportunamente a los pacientes cuyos problemas sobrepasan su capacidad profesional.
- Con visión interdisciplinaria de la solución de los problemas de salud y habituado al trabajo en equipo.
- Persona dotada de ética profesional, con habilidades para establecer buena relación médico-paciente y con sensibilidad social.

Paramédico - conductor

Datos personales

Nombre y apellido:	JHONATAN FLOREZ FRANCO
Dirección:	Calle 9c # 22-37

Fecha de Nacimiento: 2 julio de 1988
Correo: ihonatanflorezfranco@hotmail.com
Teléfono: 5584902

Perfil: Persona autorizada por el Ministerio de Salud y que ha sido entrenada en las fases de comunicación, cuidado médico de emergencia o urgencia al paciente, manejo y transportación de pacientes, conocimientos sobre procedimientos usados en obstetricia y asistencia en las emergencias respiratorias y cardíacas.

Auxiliar de enfermería

Datos personales

Nombre y apellido: ROSA ELENA SARMIENTO
Dirección: Calle 53 Transversal 39-77 Barrio Juan pablo
(parque Del azúcar)
Fecha de Nacimiento: 2 febrero de 1989
Correo: angelitop89@hotmail.com
Teléfono: 3157959548

Perfil: Curso básico de tripulación de ambulancia, Titulo de Auxiliar de enfermería y estar autorizado por el ministerio de salud. El auxiliar de enfermería debe ser una persona con una actitud humilde, es capaz de afrontar riesgos, obstáculos que se crucen su entorno laboral, además tiene la fortaleza de amar y respetar la vida del ser humano, debe ser una persona con mucho liderazgo ya que tiene una formación y conocimientos adecuados para poder ejercer la profesión en cualquier institución.

Debe estar capacitado para desempeñarse en instituciones prestadoras de servicios de salud del primer, segundo y tercer nivel.

Desarrollar actividades de baja y mediana complejidad; actividades delegadas por el profesional encargado de un servicio o institución. Incluso en empresas adelantando programas de Salud Ocupacional en hospitales, aseguradoras, EPS (Entidad Promotora de salud Subsidiado, antiguas ARS), Administradoras del Régimen Contributivo, EPS (Entidad Promotora de Salud), IPS (Institución Prestadora de Servicios).

Operador de radio

Datos personales

Nombre y apellido: GILBERTO FLOREZ
Dirección: Carrera 23B #9B -76
Fecha de Nacimiento: 5 marzo de 1981
Correo: gilflo1981@hotmail.com
Teléfono: 375 75 70

Perfil: Tiene que tener el Título de Paramédico, curso básico de radio comunicación, tener buen reconocimiento de la zona en la cual labora

Administrador – mercadologa

Datos personales

Nombre y apellido: NATASHA RODRIGUEZ
Dirección: Cra 23 b #9b-90
Fecha de Nacimiento: 20 mayo de 1988
Correo: narogo_205@hotmail.com
Teléfono: 312 832 80 30

Perfil: Título de Mercadologa, Capacidad para descifrar las necesidades del mercado, Habilidad para desarrollar planes estratégicos de marketing que generen valor, crecimiento y utilidades, destreza para utilizar la promoción y la publicidad para comunicar diferencias estratégicas y atraer consumidores

Actividad en el proyecto

Cargos a desarrollar:

Gerencia: Llevar la administración de los recursos e insumos de la empresa

Área de mercadeo: A cargo del mercadeo y la distribución de los insumos.

1.5 MERCADO POTENCIAL

De acuerdo al listado de prestadores habilitados en el Departamento del Valle del Cauca, con corte del mes de marzo del 2011, se encuentran habilitadas un total de 319 ambulancias, de las cuales 253 corresponden a Traslado Asistencial Básico y 66 a Traslado Asistencial Medicalizado. En la ciudad de Santiago de Cali, se encuentran habilitadas 97 ambulancias correspondientes a Traslado Asistencial Básico y 49 corresponden a Traslado Asistencial Medicalizado, para un total de 146 ambulancias¹.

Se ha detectado que cuando ocurre un accidente de tránsito con lesionados, es usual que al sitio del accidente llegan incluso varias ambulancias descoordinadas para atender un solo servicio y de manera no adecuada “se pelan el paciente”.

¹Ambulancias: Listado de Prestadores Habilitados en el Departamento del valle del Cauca. Cali C.R.U.E., 22/07/2012. [04 de mayo de 2011]. Disponible en Internet. <http://www.valledelcauca.gov.co/salud/publicaciones.php?id=9123>

Los accidentes de tránsito se han convertido en un problema de salud pública a nivel global y el municipio de Santiago de Cali cuenta con 2.269.532 habitantes aproximadamente para el 2011 y se presentan 20.000 accidentes de tránsito².

De acuerdo con el informe final del Estudio de Accidentalidad realizado en diez sitios críticos que existen en la ciudad, las estadísticas son las siguientes:

Cuadro 1. Cruces Críticos

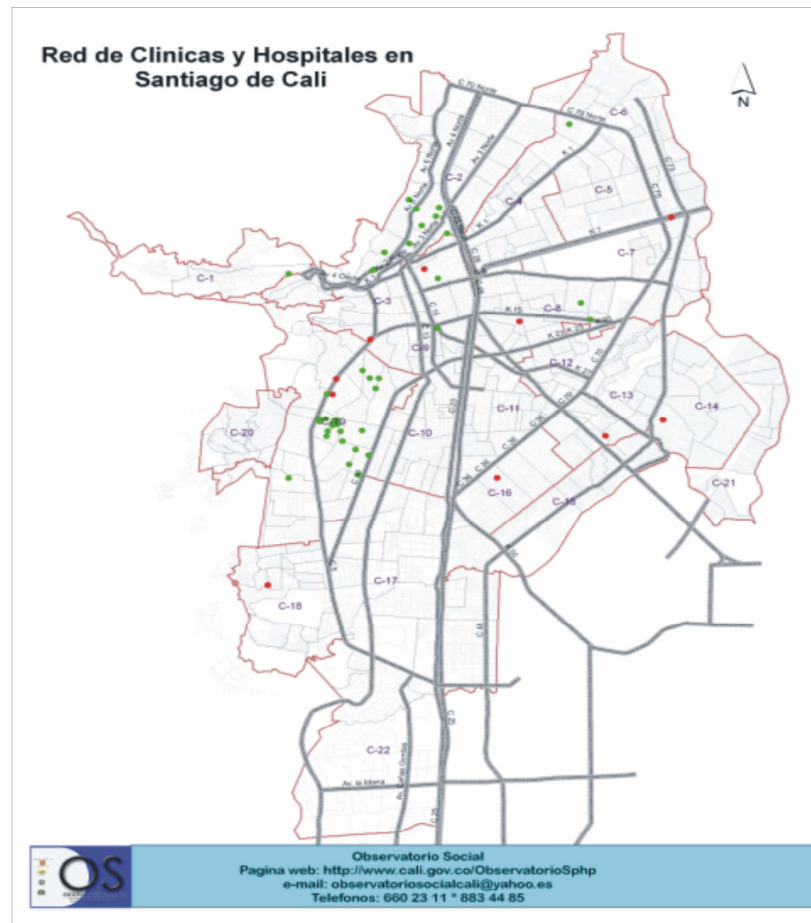
CRUCES CRITICOS	CANTIDAD DE ACCIDENTES MENSUALES
CARRERA 8 CALLE 70	28
CARRERA 44 CALLE 1	27
CARRERA 80 CALLE 5	24
CARRERA 1 CALLE 52	21
CARRERA 1 CALLE 44	19
CARRERA 39 CALLE 10	18
CARRERA 23 CALLE 23	15
AVENIDA 3N CALLE 70	13
CARRERA 66 CALLE 10	13
CARRERA 39 CALLE 23	13
CARRERA 39 CALLE 16	12
CARRERA 1 CALLE 34	12
CARRERA 10 CALLE 9	11

Fuente: Supervisión de transporte terrestre de ambulancias en Cali: presentación Tres meses de Operación en el CAD salud, Antecedentes, logros, dificultades y Retos. Cali Secretaria de Salud. 30/12/2010. [06 de mayo de 2011]. Disponible en Internet. <http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones.php?id=32185>

En donde hay una serie de Red de Clínicas y Hospitales en las cuales se atienden a los pacientes dependiendo el nivel de urgencia del paciente, y de acuerdo al sitio en que se presente la urgencia o la emergencia se puede llegar a menor tiempo. A continuación un mapa de la ciudad con sus clínicas y hospitales bien señalados

² John Sánchez Téllez. Ambulancias de Cali, a funcionar al 100%. Cali, Secretaria de Salud 23/06/2010. [10 de mayo de 2011]. Disponible en Internet: <http://www.cali.gov.co/publicaciones.php?id=31848>

Grafico 1. Mapa de Clínicas y Hospitales Cali



Fuente: Ibíd., Disponible en Internet.
<http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones.php?id=32185>

1.6 VENTAJA COMPETITIVA Y PROPUESTA DE VALOR

La Empresa Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital, se encuentra comprometida en su misión, visión y valores, con el objetivo primordial de ofrecer servicios profesionales de atención prehospitalaria, poniendo a disposición de los usuarios el servicio de ambulancias para traslado de pacientes y cobertura de eventos especiales, cuenta con unidades de urgencia tipo II de atención básica, y una tipo III de terapia intensiva; enlazadas vía radio a centros de urgencia y unidades de apoyo, cuenta con personal que trabaja en equipo para brindar un óptimo servicio proporcionando la mejor tecnología, calidad y atención disponible en ambulancias. La empresa busca establecer

contactos no solo con hospitales, clínicas y aseguradoras, sino también con particulares, quienes buscan recibir un servicio eficiente al alcance de sus necesidades.

Estructuras de Planes del Servicio Prehospitalario

Familiar e individual: Atención médica de forma oportuna sin desplazamiento y Complementario a la EPS.

Protegido de accidentes: Atención médica a los afiliados y a terceros comprometidos en el accidente

Orientación al afiliado: Se dará respuesta rápida al llamado del afiliado, de igual forma se le guiará y se verificará el estado del afiliado después de su llamado.

Medio Ambiente

Respeto al medio ambiente: Velar porque los insumos utilizados los insumos sean biodegradables y en caso contrario realizar el proceso de recolección y separación adecuado para lograr el sostenimiento del medio ambiente.

Personal

Equipo profesional altamente cualificado: Contar con personal capacitado, comprometido con la organización, con estudios previos profesionales, experiencia laboral, que se enfoque en la importancia que representa un buen servicio al cliente, basado en el respeto, la responsabilidad, la seguridad y la confianza.

Propuesta de Valor

MISSION. Satisfacer las necesidades de atención médica prehospitalaria de los afiliados de manera integral durante las 24 horas, mejorando su calidad de vida, brindando un óptimo servicio que les de seguridad y confianza, a través de personal altamente calificado, motivado y comprometido con la organización, con equipos de avanzada tecnología con los cuales se garantiza una atención ágil, oportuna y confiable, ofreciendo precios competitivos y teniendo siempre presente que lo más importante es la salud de los afiliados.

VISION. Para el 2015, ser reconocida a nivel del Valle del Cauca, como una empresa consolidada en el mercado en los Servicios de Atención de Emergencias Médicas, Auxilio Médico en Accidentes, Traslados Aéreos y Terrestres a nivel local y regional y Asistencia Prehospitalaria Domiciliaria e innovar constante, creando servicios con los cuales pueda acaparar nuevos nichos de mercado.

Valores Corporativos

- Integridad
- Honestidad
- Cumplimiento
- Cordialidad
- Actitud hacia el servicio
- Responsabilidad
- Compromiso
- Calidad
- Comunicación constante y efectiva

1.7 Inversiones Requeridas

Cuadro 2. Inversión requerida técnica

INVERSION TECNICA			TOTAL
DOTACION AMBULANCIA	COSTO	CANTIDAD	
soporte de techo para líquidos parenterales	80.000	2	160.000
tensiómetro / fonendoscopio	350.000	2	700.000
tijeras de material	20.000	2	40.000
termómetros orales	1000	6	6000
termómetros rectales	1.200	6	7200
Riñonera en acero inoxidable	15.000	2	30.000
pato orinal en acero inoxidable	25.000	2	50.000
linterna de examen		2	40.000
manta térmica	10.000	2	20.000
succionador eléctrico con manómetro y succión regulable de 0 a 560 mmHg	20.000	2	200.000
dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno para adultos	12.000	2	24.000
dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno pediátrico	12.000	2	24.000
k kit cánulas oro faríngeas (adultos y niños)	90.000	2	180.000
sistema ventury adulto	100.000	2	200.000
sistema ventury pediátrico	100.000	2	200.000
conjunto para inmovilización: collares cervicales graduales, inmovilizadores laterales de cabeza, férulas neumáticas para el brazo, cuello, antebrazo, pierna y pie, vendas de algodón, vendas de gasa, vendas elásticas y vendas triangulares	500.000	2	1.000.000
DOTACION AMBULANCIA	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Nebulizador	135.000	1	135.000
monitor de signos vitales	300.000	2	600.000
Glucómetro	50.000	2	100.000
Electrocardiograma	1.700.000	1	1.700.000
bala de oxígeno medio metro	500.000	2	1.000.000
camilla con ruedas	350.000	2	700.000
silla de ruedas plegable	250.000	2	500.000
bomba de infusión	1.200.000	1	1.200.000
Desfibrilador	10.000.000	1	10.000.000
			18.816.200

Cuadro 3. Inversión Requerida vehicular

INVERSION VEHICULAR	
ambulancia Básica equipada	120.000.000
ambulancia Medicalizada	140.000.000
Gasolina	500.000
	260.5TM00.000

Fuente: Esta cotización se realiza por vía telefónica y a través de internet en las empresas:
CIMEX LTDA. Comercializadora de Equipos Médicos, ubicada en la Av. 3Bis No. 23DN - 53
DROPACIFICO LIMITADA, DISTRIBUCIONES MEDICO HOSPITALARIO COMERCIALIZADORA MÉDICA UNIVERSAL DISPROMEDICAS LTDA.

2. MODULO: MERCADEO

2.1 ANALISIS DEL SECTOR DE SALUD

Actualmente en la ciudad de Santiago de Cali, se está llevando a cabo una serie de operativos a las ambulancias públicas y privadas en diversos sitios de la ciudad, con el ánimo de supervisar la prestación del servicio a los ciudadanos, por parte de la Secretaría de Salud, Tránsito Municipal, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias del departamento- CRUE y el centro de diagnóstico automotor, quienes realizaron la revisión técnico mecánica de cada uno de los vehículos, además de la revisión de las normas sanitarias por parte de salud.

En el último operativo desarrollado en las zonas de la calle 9B # 29 A 16, calle 10B diagonal 23, Clínica Rafael Uribe, Clínica Remedios y Hospital Universitario del Valle HUV, se inspeccionaron 13 ambulancias e inmovilizaron 5.

El objetivo de este trabajo articulado con otras instituciones, es garantizar que el servicio de traslado asistencial de pacientes en la ciudad de Cali sea seguro, confiable y cumpla con la normatividad legal vigente en la parte de tránsito y transporte como en la parte de salud a través del sistema único de habilitación, según lo expresa el Secretario de Salud Pública Municipal.

Para la Administración Municipal, es de suma importancia garantizar la prestación de servicios de salud a las personas afectadas por un evento adverso, así como coordinar y articular el Sector Salud de Cali para la prevención, preparación y atención de situaciones de emergencia que se puedan presentar.

En calidad de autoridad sanitaria, se estableció el Plan General Ante Eventos Adversos en Salud (PGEAS), con el propósito de determinar mecanismos y estrategias necesarias para que ante situaciones adversas, se pueda reducir al mínimo, cualquier amenaza contra la salud de los asistentes a los eventos realizados en la ciudad.

El CRUE – Centro Regulador de Urgencias y Coordinador de Emergencias en Salud – Secretaria de Salud, Gobernación del Valle del Cauca tiene como Misión garantizar la atención oportuna y eficiente a la población en situaciones de urgencias, emergencias y desastres, mediante la coordinación y asesoría a

los diferentes actores del Sistema de Emergencias Médicas, generando políticas y apoyando decididamente la promoción, la prevención, la investigación, educación y desarrollo del talento humano para optimizar la prestación del servicio.

Haciendo énfasis en el servicio de ambulancias, uno de los componentes estratégicos del sistema de referencia y contra referencia es el componente de Traslado Especial de Pacientes, que se conforma de las Ambulancias de Traslado Asistencial Básico – TAB, y Traslado Asistencial Medicalizado TAM.

Requerimientos del CRUE para el Servicio de Ambulancias Estándares

- Recurso humano
- Infraestructura física
- Dotación y mantenimiento
- Medicamentos y dispositivos médicos
- Procesos prioritarios asistenciales
- historia clínica y registros
- Interdependencia de servicios
- Referencia y contra referencia
- Seguimiento a riesgos

Recurso humano

- Documento de capacidad instalada y demanda de atención
- Listado de personal
- Listado de turnos
- Proceso de selección de personal (verificación de títulos)
- Identificación del personal
- Hojas de vida del recurso humano

Infraestructura física

- No hay restricciones específicas del lugar en donde se ubiquen las empresas de ambulancias (Bodegas, casas, locales, etc.).
- Solo es necesario tener en cuenta que no esté localizado en zonas de riesgo inminente (Ej.: Inundación, deslizamiento, avalancha, erupción volcánica u otros similares, presencia de vectores, plaza de mercados, cementerios, cerca de la ronda del río) y que se encuentre próxima a zonas de alto riesgo biológico o industrial.

- Debe contar con agua potable, manejo y evacuación de residuos líquidos, conexión al alcantarillado público y manejo y evacuación de residuos sólidos.

Ambulancias: Requisitos de las autoridades competentes

- Tarjeta de propiedad
- Seguro obligatorio vigente
- Revisión técnico – mecánica
- Licencia de conducción
- Rutinas permanentes de mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos

Dotación y mantenimiento

- Inventario de equipos
- Cronograma de mantenimientos
- Hoja de vida de equipos
- Contrato de mantenimiento

Medicamentos y dispositivos médicos

Se tienen definidas normas institucionales y procedimientos para el control de su cumplimiento, que garanticen que no se reusen dispositivos médicos. En tanto se defina la relación y condiciones de reúso de dispositivos médicos, los prestadores podrán reusar, siempre y cuando definan y ejecuten procedimientos basados en evidencia científica que demuestren que no implica reducción de la eficacia para la cual se utiliza el dispositivo médicos ni riesgos de infecciones o complicaciones por los procedimientos para el usuario, con seguimiento a través del comité de infecciones.

Procesos prioritarios asistenciales

- Manual de bioseguridad
- Buenas prácticas de esterilización.
- Protocolo de limpieza, lavado y desinfección.
- Guías de manejo de gases medicinales
- Plan de gestión integral de residuos hospitalarios y similares
- PAMEC
- Sistemas de información

Historial clínica y registro

- Formato de historia clínica de traslado con contenidos mínimos
- Consentimiento informado
- Cumplimiento de la res.1995 de 1999
- Proceso de apertura y archivo de la h.c.
- Proceso de conservación y custodia de la h.c.
- Registros asistenciales

Flujos de urgencias con pacientes

- Definir las posibles urgencias que se pueden presentar con los pacientes.
- Establecer un flujograma o un proceso para resolver la situación encontrada para cada una de las posibles urgencias.
- Divulgarlo entre todo el personal

Metodología de los operativos

- Frente a un incumplimiento de lo establecido en el Sistema Único de Habilitación de normas de carácter sanitario, se procede a tomar las medidas correctivas y disciplinarias correspondientes a través del grupo del IVC de la Secretaria Departamental de Salud.
- En caso de que se detecten anomalías en la documentación de tránsito y estado técnico – mecánico del vehículo, el personal de tránsito procede con la medida correspondiente sobre el vehículo de acuerdo a la normatividad vigente.
- Los operativos se desarrollan en diferentes sitios de la ciudad, especialmente en Hospitales y Clínicas de referencia, para la llegada continua de pacientes.

Causales de inmovilización

- Licencia de conducción vencida o que no aparece en el registro.
- Ausencia de revisión técnico – mecánica
- Ausencia del seguro obligatorio de accidentes de tránsito
- Mal estado técnico – mecánico de los vehículos
- Insumos almacenados sin normas de asepsia y antisepsia

- Medicamentos con fecha de vencimiento expiradas
- Falta de aseo y orden en los vehículos
- Vehículos sin gabinetes para los insumos
- Vehículos con gabinetes vacíos³

2.2 ANALISIS DEL MERCADO

ASSALUD IPS

Es una IPS que tiene como finalidad prestar servicios de salud en todos sus componentes, y factores, tales como asistencia, fomento, educación, tratamiento y rehabilitación de la salud, suministro de medicamentos genéricos de primer nivel, apoyados en un talento humano capacitado, una infraestructura financiera y física definida, para poder brindar una excelente atención a los clientes institucionales y a los colaboradores internos.

Portafolio de servicios

- Atención Médica General
- Atención Odontológica
- Bacteriología Laboratorio
- Terapia Rehabilitación
- Fisioterapia
- Enfermería
- Promoción y prevención
- Servicio de atención básica IPS
- Servicio farmacéutico en medicamentos de alto costo

Dentro de su gama de servicios no se encuentra implementado el servicio de ambulancia, razón por la cual sería muy importante poder establecer un acuerdo con esta IPS a fin de poder dar a conocer los servicios de la EMPRESA AMBULANCIAS DEL GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL⁴.

³Ambulancias: requisitos para habilitar el servicio de Traslado especial de pacientes. Cali. C.R.U.E., 22/07/2012. [16 de mayo de 2011].disponible en internet: <http://www.cruvalle.org/web/doc/REQUISITOS%20DE%20HABILITACION%20AMBULANCIA%20S.pdf>

⁴Portafolio de Servicios: servicios de atención en salud básicos. Cali: AsSalud ips. 12/07/2011. [10/08/2011]. Disponible en Internet: <http://assaludips.com/portafolio.pdf>

DINAMICA IPS

Es una IPS que abrió una nueva sede en la ciudad de Cali, cuenta con equipos de última tecnología, un portafolio de servicios ampliado y más comodidades para los pacientes.

Dinámica IPS sede Tequendama se convierte por sus características en un centro de referencia regional en este tipo de servicios:

- Laboratorio clínico, citología y patología
- Equipo convencional y Doppler
- Eco cardiograma
- Mamografía
- Rayos X
- Colposcopia
- Colonoscopia de alta definición.
- Endoscopia de alta definición.

Los nuevos servicios de imaginología están soportados por una importante inversión en equipos de última generación, permitiendo alta calidad en la obtención de imágenes, para una mayor precisión de las lesiones y patologías, menores tiempos de exposición y más comodidad para los usuarios.

- Comodidades para la atención a los pacientes
- Tres plataformas de atención con salas de espera acondicionadas para garantizar el confort y la agilidad en la atención de los usuarios.
- En el servicio de laboratorio área de Toma de Muestra para la atención general, una zona exclusiva para usuarios de medicina Prepagada y póliza y un espacio para toma de muestras pediátricas para la atención de niños menores de 14 años.
- Área de Radiografía y Mamografía.
- Consultorio adecuado para consulta externa
- Dos consultorios de ecografías.
- Área exclusiva para la atención de pacientes de Endoscopia y Colonoscopia y su respectiva sala de recuperación, dotada con todos los equipos tecnológicos para garantizar la seguridad de los pacientes.

Esta es una IPS que está iniciando su proceso de expansión y fortalecimiento, a fin de poder brindar lo mejor a los habitantes del occidente colombiano, ampliando su cobertura y portafolio no sólo en su sede propia, sino también en alianza con otras instituciones como El Centro Profesional Vida, gracias a la cual se ofrecerá un servicio integral de ayudas diagnósticas, incluyendo las de un alto nivel de complejidad como resonancia magnética y tomografía y como uno de sus objetivos primordiales es velar por la comodidad de los usuarios, sería muy pertinente que se implementara el servicio de medicina de emergencia prehospitolaria, de forma ágil y oportuna para sus afiliados.

Dinámica IPS es una organización especializada en servicios de Ayudas Diagnósticas, que cuenta con una red nacional distribuida en las principales ciudades de Colombia. Desde 1994, ha evolucionado permanentemente para estar siempre a la vanguardia de la tecnología, la seguridad y el conocimiento técnico-científico, respaldando su operación en profesionales comprometidos con la calidad, la seguridad y el humanismo, para garantizar resultados confiables⁵.

INTEGRAR SALUD LTDA.

Esta es una IPS cuyo servicio más allá del control médico. Los profesionales que la componen se esfuerzan cada día por brindar un excelente acompañamiento al paciente convirtiéndose en un orientador que supervisa su tratamiento.

Portafolio de servicios:

- Laboratorio Clínico
- Programa de atención en Medicina General
- Programa de Diabetes
- Programa de Hipertensión
- Programa de Gestión y Promoción en Salud
- Especialidades en Medicina interna
- Programa integral para el Adulto Mayor (Especialista Geriatría)
- Unidad de Cuidado Agudo Geriátrico⁶

⁵ Portafolio de Pruebas: Servicios. Cali. Dinámica ips. 11/05/2010. [10/08/2011]. Disponible en Internet: http://www.dinamicaips.com.co/pacientes/portafolio_pruebas.aspx

⁶ Servicios Integrales: servicios integrales de Salud. Cali: integrar salud 08/07/2010. [10/08/2011]. Disponible en Internet: <http://integrarsalud.com/servicios-integrales.html>

Esta IPS no cuenta con el servicio de ambulancia, razón por la cual resulta atractiva para la empresa AMBULANCIAS DEL GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL.

2.3 ANALISIS DEL CONSUMIDOR / CLIENTE

En la ciudad de Santiago de Cali, existe un gran número de Instituciones Prestadoras de la Salud (IPS), como son los Hospitales (gobierno), Clínicas (privadas), Laboratorios, Consultorios, etc., que prestan servicios a la comunidad de diferentes niveles de complejidad, las cuales se diferencian y se acreditan por su capacidad instalada, tecnología, personal, procedimientos e intervenciones que están en capacidad de realizar.

NIVEL DE COMPLEJIDAD DE ATENCION

PRIMER NIVEL: Intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta médica y odontológica, atención de urgencias, partos de baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos.

SEGUNDO NIVEL: atención de las especialidades básicas como Pediatría, Cirugía General, Medicina Interna, Ortopedia y Ginecobstetricia con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, consulta externa por especialista y laboratorios de mayor complejidad.

TERCER NIVEL: atención de las especialidades como Neurocirugía, Cirugía vascular, Neumología, Nefrología, Dermatología, etc., con atención por especialistas las 24 horas, consulta, servicio de urgencias, Radiología intervencionista, Medicina nuclear, unidades especiales como cuidados intensivos y unidad renal, casos y eventos o tratamientos considerados como de alto costo en el POS.

2.4 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

Las empresas que representan la competencia inmediata de la Empresa Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital son:

GRUPO EMI

- Cuenta con una amplia cobertura a nivel nacional e internacional.
- Cuenta con planes de servicios (Familiar e individual – auto protegido – seguros EMI – Planes empresariales – área protegida – traslados en ambulancia) muy bien definidos, empresariales y para afiliados.
- Es una empresa con una muy buena imagen y una larga trayectoria en el mercado.
- Cuenta con el servicio de cobertura en viajes: Cuenta con atención de emergencias médicas, urgencias médicas, asistencia médica domiciliaria y traslado del paciente en más de 100 ciudades y 14 países de Latinoamérica a través de la red SIEM (Sistema Integrado de Emergencias Médicas) por un periodo inferior a 4 meses.
- Cuenta con personal altamente capacitado y con una muy buena experiencia en el campo de la salud⁷.

CEM (COOMEVA)

Coomewa Emergencia Médica, es un nuevo Servicio de Ambulancia Prepagada creado por Salud Coomeva Medicina Prepagada para ampliar su cobertura en materia de salud.

Portafolio de servicios

- Personal médico de gran capacidad humana y profesional.
- Modernas ambulancias dotadas con equipos de avanzada tecnología para diagnóstico e intervención.
- Servicios de Atención de Emergencias Médicas. Las emergencias médicas son aquellas situaciones que requieren de atención inmediata ya que existe un riesgo inminente para la vida. Este tipo de situaciones requieren atención rápida.
- Atención de Urgencias Médicas: Son situaciones de salud que no implican riesgo inmediato pero si necesitan atención médica de manera oportuna puesto que pueden empeorar y convertirse en una emergencia si no se trata a tiempo.

⁷Planes y Servicios: planes Emi. Cali. Grupo Emi. 04/07/2009. [12/08/2011]. Disponible en Internet: <http://grupoemi.com/s-planos-y-servicios-c12/>

- **Atención Médica Domiciliaria:** Este servicio se presta con la intención de evaluar y tratar cualquier problema de salud que se presente en su familia.
- **Línea Médica:** Se trata de una línea telefónica exclusiva para aclarar dudas en salud sin necesidad de que llegue una unidad móvil al lugar, de esta forma podemos estar a tu lado en todo momento.
- **Recursos:** Las unidades móviles están dotadas con los equipos necesarios para realizar diagnóstico y tratamiento inmediato lo que permite que muchos de los casos sean resueltos en el mismo sitio, sin embargo, en caso de ser necesario el traslado del paciente a un centro hospitalario, nuestras ambulancias son una unidad móvil de cuidado intensivo que cuenta con monitores, desfibrilador, electrocardiógrafo, marcapasos, oxígeno y equipo de reanimación⁸.

AMBULANCIAS MEDICALIZADAS DEPARTAMENTALES

Empresa que tiene como objetivo trasladar a los pacientes de manera oportuna, confortable y eficazmente, atendidos por medio de un personal idóneo y de gran calor humano, en ambulancias bien dotadas.

- El traslado se realiza en confortables móviles Nissan urvan modelo 2006, full aire acondicionado, tripulada por 2 paramédicos y/o enfermeros.
- Cuenta con 5 tipos de camilla, inmovilizadores, oxígeno y demás accesorios que harán de su traslado lo más confortable posible.
- Cuenta con el servicio de traslado básico, traslado neonatal y servicio medicalizado⁹.

2.5 ANALISIS DE MERCADEO

2.5.1 Concepto del Servicio. Ambulancias del grupo asistencial contacto vital es una empresa que prestara un servicio pre-hospitalario de asistencia

⁸ Salud: emergencia Medica. Cali. Coomeva cem. 04/05/2009. [14/08/2011]. Disponible en Internet: <http://cem.coomeva.com.co/publicaciones.php?id=33887>

⁹ Servicios: Traslados. Cali: Ambulancias medicalizada departamentales. 07/09/2009. [16/08/2011]. Disponible en Internet: <http://www.ambulanciasmedicalizadas.com/>

médica domiciliaria para los afiliados que desean tener un grupo asistencial medico confiable, rápido y seguro.

Este servicio se proporcionará por un medio vehicular básico y medicalizado el cual está equipado, con equipos de última tecnología en salud para preservar y mantener al paciente estable e igualmente cuenta con personal que está altamente calificado y tienen como objetivo velar por el bienestar del paciente mientras se llega a un hospital o clínica de la ciudad con la cual el paciente se encuentra afiliado.

Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital, desea proporcionar a sus afiliados un servicio cómodo, tranquilo y seguro a su alcance las 24 horas.

2.5.2 Servicios al afiliado

- Asistencia médica domiciliaria
- Servicio las 24 horas
- Servicio de traumatología
- Servicio de urgencia y emergencia calificado
- Orientación medica

2.5.3 Características Identificación y Señalización

- IDENTIFICACION EXTERIOR: Se debe realizar una identificación clara de la empresa que permita distinguir que se trata de una ambulancia, mediante la inscripción de la palabra AMBULANCIA detrás y delante (inverso) del móvil.
- CARROCERIA BLANCA
- SEÑALIZACION LUMINOSA Y ACUSTICA

Documentos Obligatorios

- Registro de Las Revisiones del Material Sanitario
- Registro de Desinfecciones del habitáculo y del equipamiento
- Libro de Reclamaciones.
- Registro de Solicitudes y prestaciones de Servicios

Vehículo

- Vehículo con potencia fiscal, suspensión y sistemas de freno adaptados a la normativa vigente para el transporte de personas.
- Faros antiniebla anteriores y posteriores.
- Indicadores intermitentes de parada.
- Extintor de incendios, con arreglo a lo dispuesto en la normativa vigente.
- Cadenas para hielo y nieve, cuando las condiciones climáticas de la zona lo requieran.
- Herramientas para la atención del vehículo.
- Señales triangulares de peligro.
- Equipo de radio-telefonía de recepción-emisión eficaz en su área de actividad

Célula Sanitaria

- Lunas translúcidas. En el caso de los vehículos de transporte colectivo podrán optar por otro dispositivo que asegure eventualmente la intimidad del paciente.
- Ventilación, calefacción e iluminación independientes de las del habitáculo del conductor.
- Medidas de isoterminia e insonorización aplicadas a la carrocería.
- Revestimientos interiores de las paredes lisos y sin elementos cortantes y suelo antideslizante, todos ellos impermeables, autos extingüibles, lavables y resistentes a los desinfectantes habituales.
- Puerta lateral derecha y puerta trasera con apertura suficiente para permitir el fácil acceso del paciente.
- Armarios para material, instrumental y lencería.

2.5.4 Fortalezas y debilidades

FORTALEZAS

- **Contacto vital**, cuenta con personal calificado el cual se capacita constantemente en técnicas de Reanimación, Traumas, Desastres, Cuidado Intensivo.
- Equipos de última tecnología en salud
- Personal comprometido con los objetivos organizacionales

DEBILIDADES

- Poca Experiencia en el mercado frente a la Competencia
- No existe una base de Datos de Clientes con Historial

2.5.5 Estrategias de servicios

- Monitoreo de signos vitales y electrocardiograma con transmisión a central de urgencias.
- Se realizará un estudio de introducción y promoción del servicio de AMBULANCIAS DEL GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL, el cual se realizará dos meses antes del lanzamiento de la empresa, dando a conocer las características del servicio que ofrece, los equipos que utiliza y resaltando la importancia de los valores corporativos, la misión y la visión.
- A fin de que la empresa empiece a conocerse dentro del mercado, se realizará publicidad a través de la prensa, el canal Telepacífico en su sección de comerciales e internet (por medio de la creación de una página web y de las redes sociales), los cuales representan los medios directos para poder llegar a los futuros clientes.
- Se creará un portafolio de servicios con una propuesta única de venta, que será llevado a las IPS, Hospitales y Clínicas por un representante de la empresa, que dará a conocer toda la información necesaria que gira en torno al buen servicio que se pretende ofrecer, como es: Personal de la organización, equipos utilizados, objetivos, visión, misión, valores corporativos, etc.
- Se brindará asesoría médica telefónica de manera gratuita a todos los afiliados a la empresa.

- Para el servicio a particulares, se manejará un paquete familiar, en donde se establecerá un precio fijo anual, con el cual 5 miembros de la familia podrán recibir los servicios de Medicina de Emergencia Prehospitalaria, en donde se incluye la Atención y Tratamiento Médico de la Emergencia o Accidente en el sitio del suceso, su estabilización y traslado en caso de ser necesario a un centro Hospitalario.

2.5.6 Marca. UNICA - Distintiva y Sugestiva, donde hace referencia a los atributos del Servicio que a su vez funcionaran como publicidad, para establecer una asociación directa en la mente de los consumidores entre la marca, aunque se corre el riesgo de que la marca no sea protegida por los requisitos jurídicos ya que es muy descriptiva.

Se ofrece al consumidor un valor Referencial del Servicio en Comparación a la competencia, donde se verá reflejado la Calidad y la responsabilidad con la cual trabajaremos en equipo.

Grafico 2. Logo ambulancias del Grupo Asistencial contacto vital



Explicación: El electrocardiograma es el gráfico que se obtiene con el electrocardiógrafo para medir la actividad eléctrica del corazón en forma de cinta gráfica continua. El nombre Electrocardiograma está compuesto por electro que implica la actividad eléctrica, cardio del griego corazón y grama, también del griego, que significa escritura.

En este caso se observa un resultado favorable del electrocardiograma y al final un corazón, que representa la vida.

El color rojo en el campo de la salud, representa, vida, vitalidad, potencia, energía.

2.5.7 Distribución física nacional

- Un local central, el cual está ubicado en el Barrio Breñaña, contará con instalaciones cómodas y telecomunicaciones (radio base), e igualmente un parqueadero amplio para 2 ambulancias.
- El Servicio es Terrestre dentro de la ciudad de Santiago de Cali, en una ambulancia básica y otra ambulancia Medicalizada totalmente equipada con equipos de última tecnología, al igual que todos los insumos necesario para brindar la debida atención a los usuarios.
- Se llevaran registros y control de los pacientes.

3. MODULO: ANALISIS TECNICO – OPERATIVO

A continuación se encontrarán las especificaciones técnicas para la realización de la prestación del servicio prehospitalario, en ambulancias TAB Y TAM.

3.1 FICHA TECNICA AMBULANCIA

Cuadro 4. Ficha técnica ambulancia

MODELO DEL VEHICULO	NISSAN URVAN	
CABINA	Techo Alto	
	Pasajeros	2
DIMENSIONES PRINCIPALES DEL VEHICULO	DIMENSIONES EXTERIORES LargoxAnchoxAlto	5.020 x 1.690 x 2.225
	MEDIDAS INTERNAS AREA ASISTENCIAL LargoxAnchoxAlto	2.900 x 1.530 x 1.600
	DISTANCIAS ENTRE EJES (mm)	2.590
	ANCHO EJES DELANTERO/TRASERO (mm)	1.460 / 1.440
	DISTANCIA MINIMA AL PISO (mm)	160
INFORMACION SOBRE EL PESO	PESO EN VACIO (Kg)	1.786
	PESO BRUTO (Kg)	2.953
	DIAMETRO MINIMO DE GIRO (m)	11.5
	CANTIDAD DE PUERTAS	4
MOTOR	MODELO	NISSAN URVAN
	TIPO	Diesel 4 cilindro en línea DOHC
	CILINDRAJE	2.95
	POTENCIA MAXIMA (Kw/rpm)	105/3.800
	PAR MOTOR MAX. (N.m/rpm)	21.3/2.000
PERFORMANCE	VELOCIDAD MAX. (Km/H)	120
	PENDIENTE MAXIMA (%)	>30
	CONSUMO COMBUSTIBLE (L/100Km)	<8.5 ECCS Control eléctrico de inyección de combustible
	DIAMETRO DE GIRO (m)	<11.5
TRANSMISION	CAJA DE CAMBIOS	mecánica 5+1 con sincronizador
	TRACCION	4x2
SUSPENSION	DELANTERA, CANTIDAD DE BALLESTAS	suspensión independiente de barra de torsión con doble brazo
	TRASERA, CANTIDAD DE BALLESTAS	Ballestas semielípticas, amortiguadores telescópicos
SISTEMA DE FRENOS	FRENO DELANTERO	Discos Ventilados
	FRENO TRASERO	Tambores con ajustador automático
TAMAÑO DE RUEDA Y CUBIERTA	4+1 /195 /70 R15	
TANQUE DE COMBUSTIBLE	70	
EQUIPAMIENTO BASICO	techo alto, compartimiento para radio / guantera, asientos tapizados en tela, calefacción frontal, retrovisor de ajuste manual, bloqueo de puertas mecánico, alza cristales manual, aire acondicionado delantero y trasero	
EQUIPAMIENTO ESPECIFICO	camilla, tubo de oxígeno, compartimiento para medicamentos, piso antideslizante, colgador de botellas, banco lateral junto a la camilla, ventilador, iluminación interior, símbolo de cruz, extinguidor de fuego, ventanas traseras en cristal opaco, sirena de luces de alerta	

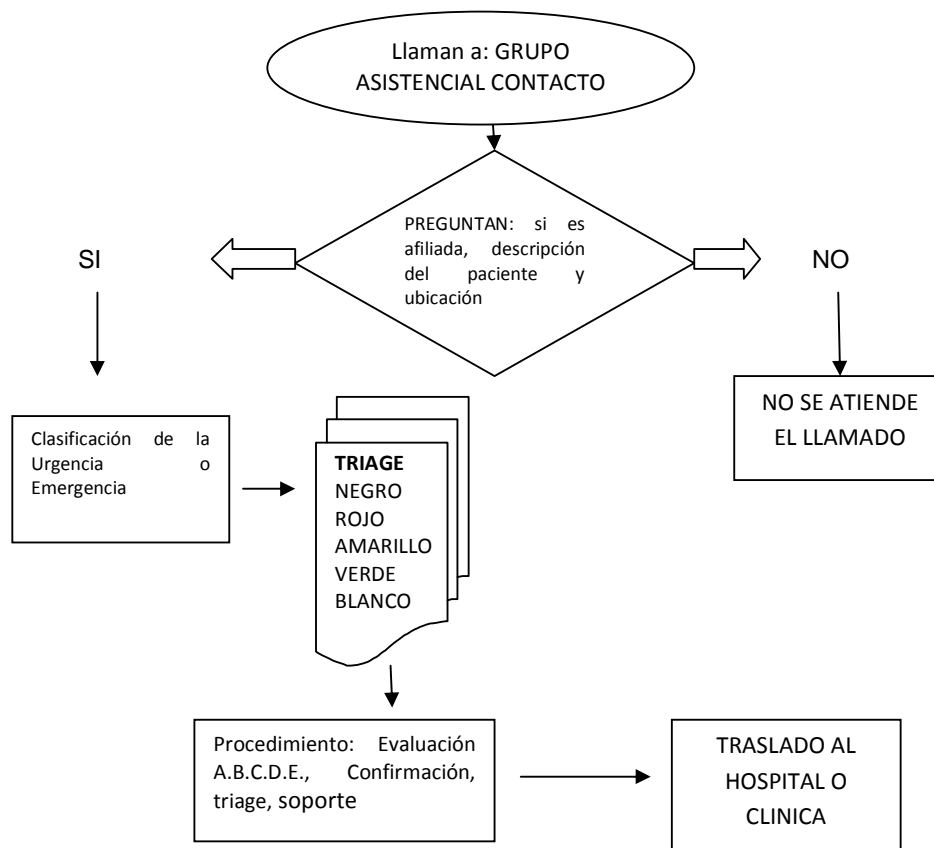
3.2 ESTADO DE DESARROLLO E INNOVACION

Si se tiene en cuenta que cuando se trata de la salud del paciente, no hay tiempo que perder, es de vital importancia contar en todo momento con toda la información referente al paciente, por ello la empresa creará una plataforma ambulancia – urgencias por medio de la cual se logra conectar la ambulancia a una unidad central de urgencias, para que de esta forma haya una comunicación constante y así conocer el estado actual del paciente, tomar una fotografía o video o iniciar una sesión de chat. El paramédico tendrá la función de comunicar a la unidad todo lo que está ocurriendo, la condición del paciente, la ubicación, a fin de que se brinde una atención más oportuna y monitoreada de forma constante.

3.2.1 Descripción del proceso

A continuación se mostrara en un flujograma, el proceso del servicio prehospitalario para la atención del paciente en casa.

Grafico 3. Flujograma del Proceso Del Servicio Prehospitalario



DESIGNACION TRIAGE

- **NEGRO** - fallecido (lesiones extensas que no serán capaces de sobrevivir)
- **ROJO** - inmediato (los que no pueden sobrevivir sin un tratamiento inmediato, posibilidad de supervivencia)
- **AMARILLO** - observación (condición estable y no se encuentra en peligro de muerte)
- **VERDE** - espera (heridos ambulantes)
- **BLANCO** – despido (lesiones de menor importancia, atención médica no necesaria)
- **Evaluación A.B.C.D.E** (Vía aérea, ventilación, circulación, déficit neurológico, exposición)

3.3 NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS

3.3.1 Materias primas e insumos

Cuadro 5. Materias Primas e Insumos

INSUMOS MEDICOS DESECHABLE	INSUMOS MEDICOS NO DESECHABLES	AUTOMOTOR
Medicamentos	Fonendoscopio	Combustible
Gasas	Tensiómetro	Accesorios de Automóvil (llantas, aceite frenos)
Vendas	Otoscopio	
Jeringas	Laringoscopio	
Tubos Orotraquiales	Desfibrilador	
Sondas	Monitor signos vitales	
Solución Salina	Ventilador	Equipo de Carretera (cruceta, llanta de repuesto, linterna, señalización de varado, gato, lazo, extintor, botiquín y caja de herramientas)
Líquidos Intravenosos Harman	Aspirador	
Destroza	Bala de oxígeno	
Equipo de Canalización	Camilla con rueda	
Baja lenguas	Nebulizador	
Micropore	Tabla de inmovilización	
Espadrapo	Silla de ruedas plegable	
Tapa bocas		
Guantes		
Guantes Estériles		
Sábanas Desechables camilla		
Alcohol		
Isodine		
Oxígeno		

3.3.2 Tecnología requerida

Cuadro 8. Tecnología Requerida

INVERSION TECNICA			TOTAL
DOTACION AMBULANCIA	COSTO	CANTIDAD	
Soporte de techo para líquidos parenterales	80.000	2	160.000
Tensiómetro / fonendoscopio	350.000	2	700.000
Tijeras de material	20.000	2	40.000
Termómetros orales	1000	6	6000
Termómetros rectales	1.200	6	7200
Riñonera en acero inoxidable	15.000	2	30.000
Pato orinal en acero inoxidable	25.000	2	50.000
Linterna de examen		2	40.000
Manta térmica	10.000	2	20.000
Succionador eléctrico con manómetro y succión regulable de 0 a 560 mmHg	20.000	2	200.000
Dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno para adultos	12.000	2	24.000
Dispositivo de bolsa válvula mascara con reservorio de oxígeno pediátrico	12.000	2	24.000
Kit cánulas oro faríngeas (adultos y niños)	90.000	2	180.000
Sistema ventury adulto	100.000	2	200.000
Sistema ventury pediátrico	100.000	2	200.000
Conjunto para inmovilización: collares cervicales graduales, inmovilizadores laterales de cabeza, férulas neumáticas para el brazo, cuello, antebrazo, pierna y pie, vendas de algodón, vendas de gasa, vendas elásticas y vendas triangulares	500.000	2	1.000.000
Nebulizador	135.000	1	135.000
Monitor de signos vitales	300.000	2	600.000
Glucómetro	50.000	2	100.000
Electrocardiograma	1.700.000	1	1.700.000
Bala de oxígeno medio metro	500.000	2	1.000.000
Camilla con ruedas	350.000	2	700.000
Silla de ruedas plegable	250.000	2	500.000
Bomba de infusión	1.200.000	1	1.200.000
Desfibrilador	10.000.000	1	10.000.000
			18.816.200

Nota: Esta dotación de insumos y tecnología para la ambulancia está sujeta a modificaciones, conforme se vaya incrementando el número de afiliados, esta será la inversión inicial.

Cuadro 7. Inversión Requerida vehicular

INVERSION VEHICULAR	
Ambulancia Básica equipada	120.000.000
Ambulancia Medicalizada	140.000.000
Gasolina para 1 mes para las 2 ambulancias	500.000
	260.500.000

3.3.2.1 Descripción del equipo. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE CONFORMIDAD CON LA NORMA NTC 3729 (cuarta actualización), EXIGIDA POR EL MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL A NIVEL NACIONAL Y RESOLUCION 1043

Recubrimiento Interior Fabricado en lámina de alta presión F-20 inoxidable o en aluminio alfajor F-20.

Aislamiento Termo acústico Poliuretano de alta densidad inyectado o frescaza, retardante al fuego; aplicado en techo y paredes. Con este aislamiento la ambulancia proporciona mejores condiciones de traslado para los pacientes y mejor ambiente de trabajo para los tripulantes y médicos.

Piso En vinilo para tráfico pesado sellado con soldadura PVC, resistente a condiciones hostiles de humedad y ataque químico, (opcional: lamina alfajor aluminio de alta resistencia).Rampa de acceso para la camilla principal en lámina de acero inoxidable.

Techo En lámina de alta presión F-20 con inyección de poliuretano de alta densidad, lavable, retardante al fuego y textura lisa. Cuenta con una barra en el techo en sentido longitudinal de atrás hacia delante en acero inoxidable según norma 304-2B.

División Intercomunicación entre la cabina del conductor y el compartimiento del paciente mediante ventanillas de seguridad corredizas.

Gabinetes Del compartimiento del paciente son en material lavable, liso, sin bordes cortantes y redondeados con puertas corredizas que tienen un sistema de sujeción; identificados así: AZUL: Sistema Respiratorio ROJO: Sistema Circulatorio AMARILLO: Pediátrico VERDE: Quirúrgico y accesorios.

Silla Acompañante Con espaldar y cojín tapizados que puede ser usado como segunda camilla, cuenta con apoyacabezas y tres cinturones de seguridad conforme a la norma NTC 1570; Incluye bodega interior para albergar equipos médicos a bordo.

Silla del Paramédico Con cinturón de seguridad, abatible en tubería CR calibre 18, asiento y espaldar en espuma de poliuretano tipo ergonómico, forrado en material retardante al fuego.

Sistema de Oxígeno Compuesto por un compartimiento para carga y descarga de bala de oxígeno, cuenta con una bala de oxígeno de 3 m³, con puerta exterior, posee un sistema central desde el compartimiento de la bala hasta la toma ubicada en una de las paredes interiores de la ambulancia.

Incluye llave de boca fija de 11/82" para la conexión de oxígeno, flujometro de pared conectado al sistema de almacenamiento de oxígeno, regulador para cilindros de oxígeno, toma de pared para acople rápido con su respectivo flujometro y bala de oxígeno portátil con manómetro.

Extractor de olores y ventilador Operadores con corriente continúa de 12V, estos equipos son ubicados de tal manera que su operación no altere el normal funcionamiento de la ambulancia.

Sistema de luces (Exteriores e interiores) LUCES EXTERIORES - Barra de luces domos en policarbonato de alto impacto, tipo LED y/o estrober con sensación de rotación de luces a 360 grados con cuatro bombillos estroboscopios, y de fácil observación con la luz del día, todos sus controles se encuentran en la cabina del conductor. Incluye todas las luces exteriores reglamentarias para ambulancias, como son un faro giratorio trasero, dos stop traseros de 3 cuerpos, 4 exploradoras: dos adelante y dos traseras. La cabina del conductor cuenta con un control eléctrico independiente para el accionamiento de las luces además de testigos luminosos que indican cuando las puertas están abiertas.

Luces interiores El compartimiento del paciente tendrá luz ambiental con cuatro lámparas tipo LED cubiertas en material traslucido fácilmente desmontable y una lámpara de luz fría dirijible. Encendido manual controlable desde la cabina del paciente para la luz ambiental; de encendido automático al abrirse y cerrarse las puertas, hasta accionar el interruptor. Además tendrá una lámpara desmontable para la utilización a distancia, dos lámparas instaladas en la parte media de la parte trasera del compartimiento del paciente que iluminen cuando descienda el paciente. La iluminación se encenderá automáticamente al abrirse las puertas del compartimiento del paciente o puertas laterales.

Sirena electrónica, con control de sirena y cuatro tonos (wail, Yelp, Hi-lo, Horn), sistema de micrófono y una bocina de 100 watts de potencia, anticorrosiva y sistema de perifoneo externo con micrófono.

Sistema eléctrico La ambulancia está equipada con un generador de energía tipo alternador con rectificación y regulador electrónica con tensión a 12V y temperatura de 90C cumpliendo NTC 1704.

Posee sistemas eléctricos independientes. El primero compuesto por la batería y la instalación original del vehículo que se extiende al compartimiento del paciente por dos tomacorrientes identificados para conectar equipos de 12V. Todos los circuitos son protegidos mediante fusibles calibrados en caja única de fácil acceso para eventual continua y con polaridad negativa a la masa del vehículo.

El segundo sistema proviene de un convertidor de corriente de 12V a 110V que opera únicamente en el compartimiento del paciente, 2 tomacorrientes universales de 12V. El convertidor es instalado en el compartimiento del paciente protegido y de fácil accesos para su encendido, apagado y mantenimiento. El equipo eléctrico funciona con una tensión nominal de 12V de corriente continua, con polaridad negativas a la masa del vehículo.

Las instalaciones eléctricas, los cables, interruptores y mandos de instalación eléctrica soportan sin deterioro, mínimo hasta 25% por encima de su capacidad.

Las baterías son libres de mantenimiento y cumplen con los requisitos establecidos en la NORMA 978. La instalación eléctrica de la carrocería se encuentra canalizada y protegida con coraza.

Impermeabilidad Al vehículo se le efectúa una prueba de impermeabilidad consistente en la proyección de agua pulverizada por un chorro de 7mm de diámetro durante 2 min a una distancia de 4m con una apertura mínima de 30. Tras realizar el ensayo no se encuentran señales de agua en el interior de los compartimientos del conducto del paciente y los destinados a almacenamiento de equipos.

Turbo de Escape El tubo de escape expulsa los gases de tal forma que los mismos no ingresan fácilmente al interior de la ambulancia, la expulsión de los gases es en dirección contraria a la toma del ducto de ventilación.

Color Pintura blanca estándar del vehículo. Una franja alrededor del vehículo de 5cms, con material reflectivo como complementario, que junto con la rotulación permite identificar de forma clara e inequívoca, al vehículo como ambulancia y a la institución a la que pertenece.

Identificación

- Tres leyendas ambulancia
- Una leyenda espejo ambulancia
- Conserve la distancia
- Dos TAM o TAB
- Cuatro móviles
- Dos misiones medicas
- Una cruz de la vida en el techo del carro
- Dos cruz de la vida
- Logotipos e identificación de la empresa, números telefónicos de urgencia, puertas de la cabina del vehículo
- Nombre de la ciudad y sede en parte posterior y lateral
- Toma corriente doble externo 110V marcado
- Vidrios polarizados en el habitáculo del paciente
- En el compartimiento interno del área del paciente lleva las leyendas de NO FUME Y USE EL CINTURON DE SEGURIDAD

Desfibrilador Cardiaco El DEA manual externo pensado para personal paramédico, socorristas, donde da las instrucciones y el socorrista activa cada paso.

Los equipos más modernos son DESA con ayuda a la RCP. Estos equipos han sido aconsejados en las nuevas recomendaciones del 2010 por su efectividad. No solo dan la descarga sino que además guían durante toda la rcp indicando si la velocidad y profundidad de las compresiones son las adecuadas.

Aspirador Es un instrumento para extraer mucosidad o pequeños objetos de los orificios nasales.

Radio Móvil, Radio Base del Carro

Ventilador Respiratorio Los ventiladores mecánicos son equipos electromecánicos que brindan soporte o asistencia respiratoria a pacientes que no pueden respirar por su propia cuenta o que necesitan asistencia ventilatoria para mantener una ventilación adecuada que les permita mantener un nivel de oxigenación compatible con la vida en sangre. Este soporte o asistencia a la respiración es llevado a cabo mediante la entrega de gas a los pulmones del paciente por medio de una fuente de presión positiva, en este caso el ventilador mecánico.

El ventilador es utilizado para permitir el intercambio gaseoso alvéolo – capilar, para abrir o mantener la ventilación de los alvéolos, lugar en el que se produce el intercambio gaseoso. Este soporte ventilatorio es mantenido hasta el momento en el que el paciente recupera el control y la musculatura que interviene en la respiración y es capaz de reanudar con seguridad la ventilación espontánea.

En la ventilación por presión positiva el gas llega a los pulmones generalmente por un tubo endotraqueal o un tubo de traqueotomía. La presión intra pulmonar desciende durante la exhalación del gas.

Monitor Cardíaco Mide las pulsaciones del corazón. Consiste generalmente en tener una banda que bordea el pecho, y un reloj en la muñeca que recibe la señal de la banda, cuando el corazón late, una onda de presión se mueve a lo largo de las arterias a pocos metros por segundo. Esta presión puede sentirse en muchas partes del cuerpo, por ejemplo en “las muñecas”. La sangre, al ser bombeada hacia todo el cuerpo, irriga todos los músculos y tejidos entregando el oxígeno que recibe al pasar por los pulmones. Este oxígeno funciona como un verdadero “combustible” para nuestro organismo. Cuanto más ejercitamos, más oxígeno necesitamos y nuestro corazón intenta compensar este déficit aumentando la presión arterial y las pulsaciones al latir a mayor velocidad y con mayor intensidad. Si el esfuerzo gimnástico es demasiado forzado, podemos sufrir complicaciones en función de nuestra edad y nuestro estado corporal.

Glucómetro Es un dispositivo, que puede ser portátil, que mide o lee los niveles de glucosa en la sangre de manera rápida con una precisión muy cercana al valor real en el organismo del paciente y que permite obtener los resultados en segundos.

Electrocardiograma Representación gráfica de la actividad eléctrica del corazón, que se obtiene con un electrocardiógrafo en forma de cinta continua. Es el instrumento principal de la electrofisiología cardíaca y tiene una función relevante en el cribado y diagnóstico de las enfermedades cardiovasculares, alteraciones metabólicas y la predisposición a una muerte súbita cardíaca. También es útil para saber la duración del ciclo cardíaco.

El electrocardiograma tiene la ventaja de ser un procedimiento médico con resultados disponibles inmediatamente.

3.3.3.1 Localización. La empresa Ambulancias del Grupo Asistencial Contacto Vital, se localizara en la ciudad de Santiago de Cali, en la comuna 9, Cra 23 # 9B- 58 en el barrio Bretaña, esta ubicación se escoge estratégicamente puesto que tiene acceso fácil y rápido para llegar a cualquier punto de la ciudad.

Grafico 4. Mapa de Localización



Existencia de infraestructura urbana. La empresa está ubicada en un Barrio Residencial, cercano a varias zonas comerciales, como son la calle 9, la luna, la carrera 15, etc., e igualmente esta la estación de policía Junín, y la estación de Bomberos, en donde llega agua potable, alcantarillado, luz y energía, disponibles las 24 horas del día.

3.3.3.4 Disponibilidad de Insumos, Materiales y Recursos Humanos. La Disponibilidad de Recursos con que cuenta la empresa **ambulancias del grupo asistencial contacto vital** está formada por una reserva de abastecimientos de insumos médicos desechables (no renovables), con los cuales se cuentan cada vez para la asistencia del servicio médico.

- Cuenta con 2 ambulancias, una básica y la otra Medicalizada, cada una equipada con equipos de alta tecnología para la óptima prestación en el servicio.
- El equipo tecnológico con el que cuenta la empresa es de excelente calidad, por lo cual su durabilidad es a largo plazo, por consiguiente no se tienen que estar cambiando, pero si desinfectando cada vez que se presta el servicio de asistencia médica.
- El Personal es calificado, el cual se capacita constantemente en técnicas de Reanimación, Traumas, Desastres y Cuidado Intensivo que tiene como convicción velar por el bienestar del paciente.

3.4 PROVEEDORES

Quienes proveen a **ambulancias del grupos asistencial contacto vital**, son empresas especializadas, productoras y/o distribuidores mayoristas de los insumos, con gran reconocimiento en el mercado local, con precios competitivos en el mercado que ofrecen garantía en los insumos.

- DISPROMEDICAS LIMITADA
- INSUMOS MEDICOS S.A
- ALLERS S.A

3.5 COSTOS Y CANTIDAD DE MATERIA PRIMA

Los insumos y materias primas que se utilizan en el proceso del servicio, pueden afectar el medio ambiente siempre y cuando no se han desechados correctamente, por lo que ahí implementos que se utilizan que son de alto riesgo biológico como son las agujas y todo insumo que tenga contacto mucoso o biológico con la persona.

Las **ambulancias del grupo asistencial contacto vital**, en su interior se mantienen un tope de insumos desechables para la asistencia del servicio, los

cuales son utilizados dependiendo del cliente y la gravedad de la urgencia. Por lo cual no hay un límite de insumos para los pacientes, e igualmente están los insumos no Desechables los cuales se mantienen desinfectando al terminar el servicio prestado.

En el siguiente cuadro podremos observar la cantidad promedio de los insumos que permanecen en la estancia de la ambulancia y el costo unitario de los insumos.

3.5.1 Costos e insumos para prestar el servicio

Cuadro 8. Costos de los Insumos

INSUMOS MEDICOS DESECHABLE	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Gasas	2 paq x 7 gasas	1.200	2.400
Vendas elásticas 6x5	1 paq x 6 vendas	2.200	2.200
Jeringas 5 cc	5	300	1.500
Jeringas 10 cc	5	300	1.500
Solución Salina x 250	1 bolsa	2.000	2.000
Solución Salina x 500	2 bolsas	1.600	3.200
Líquidos Intravenosos Harman x 500	1 bolsa	2.000	2.000
Destroza 5% solución	1 bolsa	2.200	2.200
Equipo de Canalización	1	1.500	1.500
Baja lenguas	1 paq x 20	2.000	2.000
Micropore 3 pulgadas	1	3.000	3.000
Espadrapo tela 1/2	1	3.000	3.000
Tapa bocas	3 unidades	400	1.200
Guantes Estériles	3 pares	900	2.700
Alcohol botella	1	2.400	2.400
Isodine solución frasco x 60	1	4.200	4.200
MANO DE OBRA X HORA			2.000
CIF			2.000
TOTAL			41.000
PRECIO SERVICIO			65.000

Para prestar el servicio se necesitan varios de los insumos mencionados en el cuadro de insumos e igualmente no todos son utilizados, la mano de obra y los CIF tienen un costo de \$ 41.000 y el precio del servicio es de \$ 65.000

3.6 PRECIOS DEL SERVICIO PREHOSPITALARIO

Anteriormente se mostró el costo de los insumos y el valor final del servicio prehospitalario, el cual prestara **ambulancias del grupo asistencial contacto vital** para el año 2011, por consiguiente se mostrara una mirada a tres años posteriores con un incremento del 10% para cada uno en cada año.

El primer año empezara en JULIO 2011 – JUNIO 2012
El segundo año empezara en JULIO 2012 - JUNIO 2013
El tercer año empezará en JULIO 2013 – JUNIO 2014.

Cuadro 9. Precios del Servicio

	2011	2012	2013
SERVICIO PREHOSPITALARIO	65.000	70.000	75.000

3.7 PRESUPUESTO DE VENTAS

El cuadro siguiente se dará a conocer un pronóstico de las ventas de una sola ambulancia, en unidades de servicio e ingresos para el 2011, mes a mes del servicio prehospitalario, y se pueden hacer como mínimo 10 traslados diariamente.

Cuadro 10. Presupuesto de ventas 2011 al 2013

AÑO 2011													
VENTAS ANUALES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	TOTAL ANUAL
SERVICIO PREHOSPITALARIO CON TRASLADO \$ 65.000	330	340	350	390	365	400	370	360	400	350	400	350	
TOTAL INGRESOS	21.450.000	22.100.000	22.750.000	25.350.000	23.725.000	26.000.000	24.050.000	23.400.000	26.000.000	22.750.000	26.000.000	22.750.000	

AÑO 2012													
VENTAS ANUALES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	TOTAL ANUAL
SERVICIO PREHOSPITALARIO CON TRASLADO \$ 70.000	350	370	410	330	320	420	370	360	400	350	410	350	
TOTAL INGRESOS	24.500.000	25.900.000 0	28.700.000 0	23.100.000 0	22.400.000 0	29.400.000 0	25.900.000 0	25.200.000 0	28.000.000 0	24.500.000 0	28.700.000 0	24.500.000 0	

AÑO 2013													
VENTAS ANUALES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	TOTAL ANUAL
SERVICIO PREHOSPITALARIO CON TRASLADO \$ 75.000	390	400	380	400	330	440	320	310	410	320	400	390	
TOTAL INGRESOS	29.250.000	30.000.000 0	28.500.000 0	30.000.000 0	24.750.000 0	33.000.000 0	24.000.000 0	23.250.000 0	30.750.000 0	24.000.000 0	30.000.000 0	29.250.000 0	

Como se muestra en el cuadro con un aumento del 10% se aspira ganar en el 2011 \$ 286.325.000, en el 2012 \$ 310.800.000 y en el 2013 \$336.750.000

3.7.1 Presupuesto compra ambulancia

Cuadro 11. Presupuesto compra ambulancia

AMBULANCIAS	COSTO	CANTIDAD
BASICA Y EQUIPADA	120.000.000	1
MEDICALIZADA Y EQUIPADA	140.000.000	1
TOTAL COSTOS	260.000.000	

Se realizaron varias cotizaciones a INDUSTRIAS AXIAL S.A.S, las cuales nos proporcionaron el costo de las ambulancias con equipos tecnológicos

3.7.2 Mano de Obra para el Servicio Prehospitalario

Cuadro 12. Mano de obra servicio prehospitalario 2011

MANO DE OBRA	TIEMPO MIN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	TOTAL
SERVICIO PREHOSPITALARIO CON TRASLADO	45 MIN	100	120	120	140	133	220	144	130	140	141	140	149	1677
COSTO MANO DE OBRA	\$ 2.000	200.000	240.000	240.000	280.000	266.000	440.000	288.000	260.000	280.000	282.000	280.000	298.000	3.354.000
PERSONAL DE LA AMBULANCIA	3													10.062.000

Para realizar el servicio prehospitalario se necesitan como mínimo 45 minutos. Para obtener el costo anual de la mano de obra se multiplico el número de traslados a realizar cada mes por el valor de la hora, para conseguir un total de \$ 3.354.000 por un solo trabajador mensual y \$ 10.062.000 por todo el personal tripulante de la ambulancia

3.7.3. Margen de Contribución

Cuadro 13. Margen de Contribución Servicio Prehospitalario

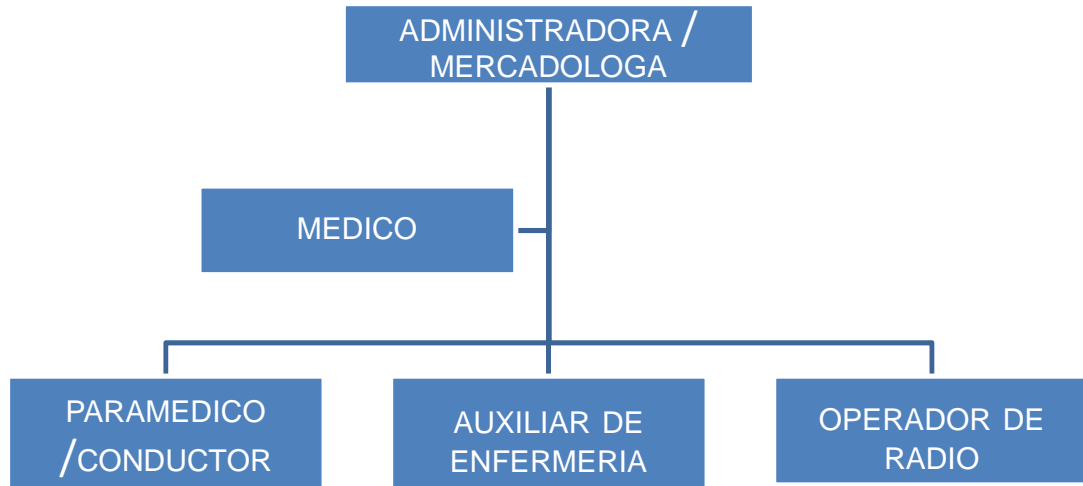
MARGEN DE CONTRIBUCION 2011				
PRECIO	COSTO	UTILIDAD	MARGEN DE CONTRIBUCION	UTILIDAD BRUTA
\$ 45.000	\$ 41.000	\$ 4.000	8.89%	\$ 4.000

El costo promedio del margen de contribución es del 9%

4. MODULO: ORGANIZACIÓN Y LEGAL

4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Grafico 5. Flujograma Estructura Organizacional



4.2 GASTOS ADMINISTRATIVOS Y NOMINA

Cuadro 14. Gastos Administrativos y Nomina

GASTOS ADMINISTRATIVOS		
PERSONAL DE TRABAJO	CUANTOS	COSTO
médico general	2	3.000.000
paramédico - conductor	2	1.800.000
auxiliar de enfermería	2	1.500.000
operador de radio	1	1.800.000
Administrador	1	2.500.000
		10.600.000

4.3 TIPO DE SOCIEDAD

De acuerdo al Régimen jurídico, en el que se constituya las empresas, AMBULANCIAS DEL GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL, constituirá su sociedad comercial de naturaleza SOCIEDADES DE PERSONAS en donde los socios responden con su patrimonio solidaria e ilimitadamente con las obligaciones, por lo cual se constituye en una SOCIEDAD COLECTIVA en donde predominan las cualidades individuales de quienes se asocian y la confianza que se tengan.

4.4 MISION. Satisfacer las necesidades de atención medica prehospitalaria de los afiliados de manera integral durante las 24 horas, mejorando su calidad de vida, brindando un óptimo servicio que les de seguridad y confianza, a través de personal altamente calificado, motivado y comprometido con la organización, con equipos de avanzada tecnología con los cuales se garantiza una atención ágil, oportuna y confiable, ofreciendo precios competitivos y teniendo siempre presente que lo más importante es la salud de los afiliados.

4.5 VISION. Para el 2015, ser reconocida a nivel del Valle del Cauca, como una empresa consolidada en el mercado en los Servicios de Atención de Emergencias Médicas, Auxilio Médico en Accidentes, Traslados Aéreos y Terrestres a nivel local y regional y Asistencia Prehospitolaria Domiciliaria e innovar constante, creando servicios con los cuales pueda acaparar nuevos nichos de mercado.

4.6 NUESTROS VALORES

- Integridad
- Honestidad
- Cumplimiento
- Cordialidad
- Actitud hacia el servicio
- Responsabilidad
- Compromiso
- Calidad
- Comunicación constante y efectiva

4.7 MARCO TEORICO

Servicio de ambulancias. El servicio que realizan las ambulancias es un servicio absolutamente indispensable para ciertas personas que presentan

distintos tipos de enfermedades o una salud frágil, cualquiera sea el motivo de lo mismo.

Además por otro lado, su servicio representa un papel esencial cuando ocurren accidentes de cualquier tipo, teniendo en cuenta que su función principal es la del traslado de un paciente ya sea enfermo o herido de gravedad desde su domicilio hasta un centro médico, o desde un centro médico hacia otro. Existen muchas distinciones dentro de lo que se denomina el servicio de ambulancias, teniendo en cuenta que no todas las ambulancias se encuentran preparadas para el mismo tipo de traslados, es decir, no todas las ambulancias cuentan con los equipos médicos necesarios para tratar pacientes de cierto tipo.

Existen principalmente tres tipos de traslados en ambulancia, los inter-hospitalarios, es decir, de centro médico a centro médico, los traslados en general, que se realizan desde un domicilio hasta un centro médico, siempre que el paciente se encuentre de verdad grave, y existen los traslados de urgencia, que son los que se realizan en casos de accidentes con heridos graves. Es necesario resaltar la gravedad de los accidentes cuando se realizan traslados en ambulancia, teniendo en cuenta que la mayoría de los centros médicos cuentan con poca infraestructura vehicular, y no cualquier persona con un simple problema puede ser trasladado en ambulancia.

Es por esto que la contratación de un servicio de ambulancias privadas para eventos es por un lado una medida de precaución muy recomendable, pero al mismo tiempo es conveniente que junto con la ambulancia se encuentre una asistencia médica, para que el mismo logre dar un diagnóstico rápido del herido durante el evento, y así analizar si es necesario su traslado inmediato o no, y también en caso de que se produzca un accidente de muchas víctimas, el personal médico tendrá a cargo la decisión de quienes son los pacientes que deberá trasladar más rápidamente, teniendo en cuenta el estado de salud de cada uno. Un servicio de ambulancias, ya sea para un evento o no, es una forma ideal de estar preparados en caso de que suceda un accidente, teniendo en cuenta que los mismos pueden ocurrir en cualquier momento y por cualquier motivo. En caso de los eventos multitudinarios, es decir con muchas personas asistentes, los accidentes suelen ser más propensos.

Tipos de servicios de ambulancias

Se debe mencionar los tipos de servicio de ambulancias que podemos encontrar, teniendo en cuenta que la contratación de las mismas puede ser de muchos tipos en los cuales varía no solo el dinero que se debe abonar, sino también la complejidad de ambulancias que se obtiene. Como se mencionó anteriormente existen tres tipos de traslados, el inter hospitalario, el de

urgencia y el regular, se debe tener en cuenta que el tipo de traslado que se realice no influye en los tipos de ambulancias que se requerirán, sino que la complejidad de equipos que pueda llegar a tener en su interior una ambulancia variarán más dependiendo de las necesidades del paciente. Si el paciente se encuentra herido de gravedad y necesitara un respirador automático, puede que la ambulancia no contenga un equipo de este tipo.

En cambio, si el herido tan solo requiere elementos de medicina básica, como pueden ser de primeros auxilios, no importa el tipo de ambulancia que se trate, siempre los tendrá en su interior. Y al contratarse un servicio de ambulancias para un evento la dificultad principal radica en que aún no se sabe si habrá heridos, o que tipo de heridos habrá es decir, cuál será la gravedad de su estado, por consiguiente es más difícil decidir qué tipo de equipos se necesitará que cuente la ambulancia.

Es por esto que siempre es conveniente “pensar en lo peor”, es decir, encontrarse listo para cualquier tipo de accidente que pueda ocurrir, hasta los de tipo más grave y peligroso, y contratar un servicio de ambulancias con vehículos de los más complejos, es decir, preparados con la mayor cantidad de equipos de tratamiento médicos, además de por supuesto elementos de primeros auxilios, y también ciertas medicinas esenciales para el tratamiento inmediato de accidentes. Igualmente, si el presupuesto no es suficiente para llevar a cabo la contratación de un servicio de ambulancias de este tipo, siempre se puede acceder a lo que se denomina una ambulancia de traslado, que se encuentra menos equipada que una ambulancia de urgencias pero si la zona o el lugar donde se realiza el acontecimiento se encuentra cerca de un centro médico, no es necesario que la ambulancia cuente con todos los equipos de tratamiento médico ambulatorio, teniendo en cuenta que el traslado se realizará de una forma prácticamente inmediata, lo que no sucederá si el lugar donde se realiza el evento se encuentra alejado¹⁰.

Obligaciones relativas al uso y mantenimiento de la ambulancia.

- Los vehículos ambulancia deben ser utilizados de acuerdo con las normas establecidas por el Ministerio de Salud, el presente Acuerdo y la Reglamentación de la Secretaría Distrital de Salud.
- La prestación del servicio de ambulancia será durante las 24 horas del día y de acuerdo con la disponibilidad del equipo.

¹⁰ Dra. Alomar Ana Paula: servicio de ambulancias. Cali. Ambulancias para eventos. 05/09/2009. [20/09/2011]. Disponible en Internet: <http://www.ambulanciasparaeventos.com/servicio-de-ambulancias.html>

- En la ambulancia sólo debe ir un paciente. En casos extraordinarios y, cuando un segundo paciente puede viajar sentado sin ninguna dificultad, el médico jefe de urgencias podrá autorizar el traslado en la ambulancia. En estos casos no puede viajar familiar acompañante.
- Ningún paciente se puede trasladar en la ambulancia hacia otro hospital de mayor complejidad, si previamente el médico tratante en el servicio de hospitalización o el médico tratante en el servicio de urgencias, no han realizado los trámites necesarios que garanticen su recepción.
- Todos los vehículos ambulancia deben estar dotados de equipos de radio comunicaciones y de los elementos tecnológicos, médicos y administrativos necesarios para el eficiente y adecuado servicio del usuario.
- Usar un lenguaje discrecional a través de los equipos de radio.
- Están prohibidos los desplazamientos innecesarios de la ambulancia. La ambulancia está asignada al servicio de urgencias y su utilización se hace bajo la responsabilidad y coordinación del médico jefe de urgencias.
- La ambulancia debe utilizarse en forma prioritaria para el transporte de pacientes con patología urgente; entendida ésta como el estado en el cual la vida del paciente se encuentra comprometida y en donde la atención inoportuna puede empeorar el cuadro, acarrear secuelas graves o provocar la muerte. Al efecto debe:
 - ❖ La velocidad máxima de la ambulancia en condiciones normales no debe superar los 60 Km., por hora.
 - ❖ Las luces y la sirena de emergencia sólo podrá emplearse cuando la ambulancia esté en tránsito de emergencia al sitio de atención o durante el traslado de un paciente con complicaciones de salud.
 - ❖ Al realizar un desplazamiento nocturno por fuera del Hospital, debe encender siempre las luces interiores y, las exteriores, a mediana intensidad.
 - ❖ Todos los documentos del vehículo, conductor y tripulantes deben estar el orden del día. El responsable de verificar tal situación es el conductor del respectivo turno.
 - ❖ Se debe acatar cualquier orden de pare o retén aunque se esté circulando en emergencia.
 - ❖ Permitir todas las inspecciones o requisas del vehículo, que sean solicitadas por los organismos de seguridad.

- ❖ No transportar en la ambulancia personal armado (combatiente con armas peligrosas o que puedan hacer daño).
- ❖ Evitar las escoltas militares.
- ❖ No llevar en la ambulancia cámara fotográfica ni equipos de grabación.
- ❖ La ambulancia debe reportarse periódicamente a su sede.
- ❖ Si se va a efectuar un desplazamiento a un sitio alejado, informar a las autoridades respectivas.
- ❖ Ruta. La ruta que debe emplear la ambulancia para su desplazamiento, se seleccionará teniendo en cuenta el sitio de remisión y el común acuerdo entre el conductor y el médico jefe de urgencias.
- ❖ Acompañante. Todo paciente que sea trasladado en ambulancia debe ir acompañado por un (a) Enfermero (a) o un (una) Auxiliar de Enfermería, capacitada para estos eventos, quien debe consignar en una hoja de evolución, todos los cambios que observe en el paciente y los procedimientos que realice.
- ❖ Médico en la Ambulancia. En casos excepcionales podrá ir un médico en la ambulancia cumpliendo labores asistenciales, según se trate de ambulancia de traslado o medicalizada.
- ❖ El personal de salud que asiste al paciente en la ambulancia, puede decidir durante el recorrido, los cambios que considere necesarios en cuanto a procedimiento e ingreso a los centros asistenciales, de acuerdo con la evolución del paciente.

Transporte en Ambulancia en situaciones especiales.

- La realización de exámenes especiales, no urgentes, debe ser contratado por los familiares de éstos con el hospital. El hospital podrá facilitar el servicio de transporte, siempre y cuando exista un vehículo adicional al asignado al servicio de urgencias y de acuerdo con las tarifas establecidas por la Junta Directiva de la entidad.

Una vez decidido este traslado, puede llevarse máximo un (1) familiar acompañante en la ambulancia.

- Los pacientes con patología infectocontagiosa deben transportarse con los cuidados especiales que se hayan establecido para cada caso.

El personal de salud que intervenga en el transporte de estos pacientes, debe considerar y tratar como infectados los fluidos corporales y derivados sanguíneos del paciente.

Por lo tanto, para su manipulación y desinfección, debe emplear los elementos de protección disponibles (mascarilla, guantes, delantal y botas) y el Hipoclorito de Sodio, como sustancia desinfectante, preparada a 5.000 p.p.m. (partes por millón) que será suministrada por la central de material cuando se requiera.

Si alguna parte del cuerpo de los funcionarios de salud entra en contacto con los fluidos debe llevarse en la ambulancia, abundante agua y jabón.

Si la ambulancia fue expuesta a los fluidos contaminados, debe ser lavada una vez prestado el servicio, con solución de Hipoclorito de Sodio, previamente preparada, antes de volver a ser utilizada.

- En situación de emergencia o desastre, la ambulancia estará a disposición del Médico Jefe de Urgencias y su utilización se hará con base en el plan operativo que se desarrolle.
- En caso de conflictos armados y disturbios interiores se deben cumplir con especial cuidado las normas de seguridad contemplada en el artículo 3, numeral 7.

Prohibiciones con relación al transporte en ambulancia.

- Está prohibido transportar en la ambulancia a otros funcionarios, salvo cuando su función sea eminentemente asistencial.
- Está prohibido realizar con la ambulancia labores de tipo administrativo o trasladar elementos para tal fin, a menos que de ello dependa la atención inmediata del paciente y no exista la disponibilidad de otro vehículo.
- La ambulancia no puede ser conducida por personas diferentes a las autorizadas, capacitadas y asignadas a tal labor.
- Se prohíbe el transporte de personas particulares que no tengan relación con el paciente que se lleva en la ambulancia.
- Está prohibido emplear la ambulancia para trasladar cadáveres.

Obligaciones con relación al conductor y tripulantes de ambulancia.

El conductor de la ambulancia deberá acreditar curso de primeros auxilios y demás capacitaciones y requisitos que disponga y/o programe el Ministerio de Salud, la Secretaría Distrital de Salud y la respectiva entidad prestadora de servicios de salud.

El conductor es el primer responsable por el mantenimiento del vehículo en perfectas condiciones mecánicas y técnicas, por el aseo especial y permanente

de éste, por el buen estado y uso de los aparatos de comunicación y por el oportuno reporte/ solicitud de lo necesario para un óptimo servicio del vehículo.

Los tripulantes de ambulancia, además del curso de primeros auxilios, deberán acreditar conocimientos en atención inicial de soporte para personas que han sufrido lesiones y que para el efecto expida la Secretaría de Salud.

Estos son los requisitos con que deben contar las ambulancias al prestar su servicio:

- Portar licencia de tránsito.
- Seguro obligatorio de accidentes de tránsito.
- Certificado de revisión técnico mecánica
- Certificado de emisión de gases.
- Contar con la señalización exigida (logo símbolo y teléfono de la entidad a la cual está adscrita, ciudad sede, servicio que oferta); se exceptúan los organismos de seguridad del Estado.
- Deberá portar plena identificación, en ambos costados y parte posterior, en sitio visible, el código de registro expedido por la Secretaría Distrital de Salud u organismo similar.

Para las ambulancias de servicios prioritarios, es decir, las que requieren de un menor tiempo en el desplazamiento ya que el paciente trasladado tiene en riesgo su vida, deberá utilizar señales visuales (luces de emergencia, balizas) y auditivas para su desplazamiento.

En caso que las condiciones clínicas del paciente no lo permitan, según criterio de la tripulación, se podrá exceptuar la utilización de señales auditivas; así mismo podrán utilizar las velocidades autorizadas para los vehículos de emergencia (más de 60 kilómetros por hora).

En caso de ser un servicio de ambulancia no prioritario, lo que significa trasladar un paciente a bordo o cuando del desplazamiento no dependa su integridad, utilizará sólo señales visuales (luces de emergencia, balizas) para su desplazamiento, y no podrá exceder los 60 kilómetros por hora en vías urbanas y los 30 kilómetros por hora en zonas residenciales¹¹.

¹¹ COLOMBIA. CONSTITUCION POLITICA DE COLONBIA: normas de ambulancias- Proyecto de acuerdo 321 de 2006. [15/10/2011]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21419>

4.8 MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA.

ARTICULO 2: "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares". Negrilla y Subrayado fuera de texto.

ARTICULO 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la Ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La Ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad. Negrilla y Subrayado fuera de texto.

ARTÍCULO 78: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Negrilla y subrayado fuera de texto.

RESOLUCION No. 9279 de noviembre 17 de 1993 del Ministerio de Salud. "Por la cual se adopta el manual de normatización del competente traslado para la red nacional de urgencias y se dictan otras disposiciones".

ARTICULO 25. DEL CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA. Corresponde a las Direcciones Seccionales o Distritales de Salud, ejercer el control y vigilancia sanitarios a las entidades prestadoras del servicio de ambulancias y a los vehículos destinados para tal fin para garantizar las condiciones sanitarias y el

cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma técnica adoptada mediante la presente resolución.

Las demás autoridades de la república, prestarán su colaboración a las autoridades sanitarias, para el cumplimiento de las funciones de control y vigilancia a que se refiere esta providencia.

DECRETO 800 DEL 31 DE MARZO DE 2003: "Por el cual se reglamentan la Ley 10 de 1990, en cuanto a la organización y el Funcionamiento de la medicina Prepagada y la Ley 100 de 1993, en lo relacionado con los planes complementarios, se modifica el inciso 1° del Decreto 1570 de 1993 y se deroga el Decreto 1615 de 2001.

Artículo 1°. Modificado por el art. 1, Decreto Nacional 308 de 2004. Desarrollo de la atención. Las entidades de servicio de ambulancias Prepagada deberán suministrar a la Superintendencia Nacional de Salud la información sobre el desarrollo de su objeto social, la ubicación de sus unidades y el perímetro a cubrir, a fin de verificar que la atención al usuario es oportuna, eficaz, eficiente y de calidad, dándole cabal cumplimiento a las cláusulas estipuladas en el respectivo contrato.

DECRETO 2759 DE 1991- Artículo 2:

El Régimen de Referencia y Contrarreferencia, es el conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario el servicio de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad de los organismos de salud con la debida oportunidad y eficacia. Es a través de este régimen que se puede ofrecer a un usuario la opción de ser atendido en el nivel de complejidad con los recursos humanos y físicos que su condición clínica requiere.

Al igual que cualquier servicio de salud, este sistema debe contar con unos parámetros de calidad, que permitan siempre y en todo momento que quien necesite acceder a este régimen encuentre un sistema perfectamente articulado que no dé cabida a ninguna falla¹².

¹² Ibid. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21419>

5 MODULO: ANALISIS FINANCIERO

SITUACION INICIAL

CUADRO 15. Situación inicial

CONSOLIDADO				
ACTIVOS NETOS CONSOLIDADO Y VERIFICACION	ACTIVOS NETOS	300.000.000		
	ACCIONISTAS	300.000.000		
	DEBERA SER CERO =	0		
1. ACTIVOS ACTUALES	Balance de Efectivo en el Banco	10.584	10.584	
	Acciones Iniciales (Exc. IVA)		-	
	Deudores Comerciales	0	-	10.584
2. ACTIVOS FIJOS	Todo Excluyendo IVA	COSTO ACTIVO FIJO	DEPRECIACION	VALOR ACTIVO FIJO
	TI/EQUIPO DE OFICINA	-	-	
	PLANTA Y MAQUINARIA	278.816	-	278.816
	ACTIVOS INTANGIBLES	-	-	
	OTROS ACTIVOS FIJOS (NOMINA)	10.600	-	10.600
		289.416		289.416
3. ADEUDOS ACTUALES	Acreedores y Acumulaciones (inc. IVA)	0	-	
	acreedor de IVA-Deudor	0	-	-
FINANCIADO POR ACCIONISTAS, FONDOS Y PRESATAMOS	INVERSION ACCIONISTA	300.000.000	300.000.000	
	PRESTAMOS DE DIRECTORES		-	
	PRESTAMOS A LARGO PLAZO	0	-	
	GANANCIA/PERDIDA	0	-	

VENTAS/ COSTO DE VENTAS /VENTAS Y DISTRIBUCION

Cuadro 16. Ventas/costo de ventas /ventas y Distribución

INSERTA DATOS DE
VENTA
INSERTA COSTOS DE
VENTA
INSERTA COSTOS DE
DISTRIBUCIÓN

	Año 1	Año 2	Año 3							
VENTAS (exc IVA)	286.325	314.958	362.201	X IVA			Año 1	Año 2	Año 3	
Recibos Netos de V.	263.575	314.958	362.201	X IVA	Ventas Mensuales		23.860	26.246	30.183	Exc IVA
DEUDORES (inc. IVA)	26.390	26.390	26.390	Inc. IVA	Recibos Netos V x M		21.965	26.246	30.183	Exc IVA

INCREMENTO ANUAL	Año 1	Año 2	Año 3
Incremento de Ventas Anuales (%)		10%	15%

VENTAS

Cuadro 17. Ventas

VENTAS (Excluyendo IVA)		Año 1	286.325	Año 2	314.958	Año 3	362.201							VENTAS (Excluyendo IVA)		
				Incrementa por %		Incrementa por %								Año 1	Año 2	Año 3
VENTAS (Excluyendo IVA)		Año 1	286.325	Año 2	314.958	Año 3	362.201							286.325	314.958	362.201
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
VENTAS (Excluyendo IVA)	Ventas NETAS / Mes	21.450	22.100	22.750	25.350	23.725	26.000	24.050	23.400	26.000	22.750	26.000	22.750	286.325	314.958	362.201
Deudores Iniciales Netos de IVA		-	Esta es la cantidad que insertaste en tu situacion inicial													
PAGO RECIBIDO (Exc IVA)	Recibos Ventas NETO	-	21.450	22.100	22.750	25.350	23.725	26.000	24.050	23.400	26.000	22.750	26.000	263.575	314.958	362.201
DEUDORES DE VENTAS (Inc IVA)	Deudores (Inc IVA)	24.882	25.636	26.390	29.406	27.521	30.160	27.898	27.144	30.160	26.390	30.160	26.390	26.390	26.390	26.390

			Año 1	Año 2	Año 3
		INSERTA COSTO DE VENTAS %	65%	60%	66%

SUMMARY		Año 1	Año 2	Año 3
COSTO DE VENTAS		186.111	188.975	239.053
STOCK ÍNICIAL		-	-	-
COMPRAS		186.111	188.975	239.053
STOCK FINAL		-	-	-

COSTO DE VENTAS

Cuadro 18. Costo de ventas

COSTO DE VENTAS	Año 1	65%	Año 2	60%	Año 3	66%								COSTO DE VENTAS	Año 1	Año 2	Año 3	
COSTO DE VENTAS	Año 1	186.111	Año 2	188.975	Año 3	239.053								186.111	188.975	239.053		
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
COSTO DE VENTAS	%	13.943	14.365	14.788	16.478	15.421	16.900	15.633	15.210	16.900	14.788	16.900	14.788					
STOCK ÍNCIAL		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMPRAS DE STOCK (VALOR)		13.943	14.365	14.788	16.478	15.421	16.900	15.633	15.210	16.900	14.788	16.900	14.788	186.111	188.975	239.053		
PAGOS NETOS (También cualquier ACREEDOR ÍNCIAL)		13.943	14.365	14.788	16.478	15.421	16.900	15.633	15.210	16.900	14.788	16.900	14.788	186.111	188.975	239.053		
INCREMENTO / (DECREMENTO) DE ACREEDORES NETOS		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
STOCK FINAL		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	Año 1	Año 2	Año 3
VENTAS Y DISTRIBUCIÓN %	5%	7%	9%

RESUMEN	Año 1	Año 2	Año 3
VENTAS Y DISTRIBUCION	14.316	22.047	32.598
PAGO DE CARGOS	14.316	22.047	32.598
BALANCE DE ACREEDOR	-	-	-

VENTAS Y DISTRIBUCION

Cuadro 19. Ventas y distribución

VENTAS Y DISTRIBUCIÓN		Año 1		5%		Año 2		7%		Año 3		9%														VENTAS Y DISTRIBUCIÓN											
														Año 1			Año 2			Año 3															Año 1	Año 2	Año 3
VENTAS Y DISTRIBUCIÓN		Año 1		14.316		Año 2		22.047		Año 3		32.598														14.316			22.047			32.598					

GASTOS OPERATIVOS

Cuadro 20. Gastos operativos

		Año 1	Año 2	Año 3
Gastos Netos		17.310	18.176	19.084
Pagos Netos		16.751	18.176	19.084
Adeudos - Fin de Año		559	559	559

		Año 1	Año 2	Año 3
Gastos Mensuales		1.443	1.515	1.590
Pagos Mensuales		1.396	1.515	1.590

OFICINAS Y RENTAS

Cuadro 21. Oficinas y rentas

Oficinas y Rentas		Año 1		100		Año 2		105		Año 3		110		Oficinas y Rentas												Oficinas y Rentas										
														Incrementa por %		5%		Incrementa por %		5%														Año 1	Año 2	Año 3
Oficinas y Rentas		Año 1		100		Año 2		105		Año 3		110														100	105	110								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																							
Oficinas y Rentas	- Gastos / Mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	100	105	110																		
Oficinas y Rentas	- Pagos (Exc IVA)		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	92	105	110																		
Oficinas y Rentas	- Acreedores (Exc IVA)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8																		

SALARIO Y OBLIGACIONES

Cuadro 22. Salario y obligaciones

Salarios y Obligaciones		Año 1		10.600		Año 2		11.130		Año 3		11.687		Salarios y Obligaciones												Salarios y Obligaciones								
		Incrementa por %												5%		Incrementa por %												5%						
Salarios y Obligaciones / Año		Año 1		10.600		Año 2		11.130		Año 3		11.687														10.600			11.130			11.687		
		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12										
Salarios y Obligaciones - Gastos / Mes		883		883		883		883		883		883		883		883		883		883		883		883		10.600			11.130			11.687		
Salarios y Obligaciones - Pagos		883		883		883		883		883		883		883		883		883		883		883		883		10.600			11.130			11.687		
Salarios y Obligaciones - Acreedores		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-			-			-		

UTILIDADES (AGUA, LUZ, ETC)

Cuadro 23. Utilidades (agua, luz...)

Utilidades (agua, luz, etc.)	Año 1	1.500	Año 2	1.575	Año 3	1.654	Utilidades (agua, luz, etc.)							Utilidades (agua, luz, etc.)							
Incrementa por % 5%							Incrementa por % 5%							Año 1	Año 2	Año 3					
Utilidades (agua, luz, etc.) / Año	Año 1	1.500	Año 2	1.575	Año 3	1.654								1.500	1.575	1.654					
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Utilidades (agua, luz, etc.) - Gastos / Mes	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	1.500	1.575	1.654	
Utilidades (agua, luz, etc.) - Pagos (Exc IVA)		125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	1.375	1.575	1.654	
Utilidades (agua, luz, etc.) - Acreedores (Exc IVA)	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	

TELEFONO

Cuadro 24. Teléfono

Teléfonos		Año 1	500	Año 2	525	Año 3	551	Teléfonos					
		Incrementa por %		5%	Incrementa por %		5%						
Teléfonos / Año		Año 1	500	Año 2	525	Año 3	551						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Teléfonos	- Gastos / Mes	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Teléfonos	- Pagos (Exc IVA)		42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Teléfonos	- Acreedores (Exc IVA)	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

SEGUROS

Cuadro 25. Seguros

Seguros		Año 1	1.000		Año 2	1.050		Año 3	1.103	Seguros			
Incrementa por %										5%			
Seguros	/ Año	Año 1	1.000		Año 2	1.050		Año 3	1.103				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Seguros	- Gastos / Mes	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Seguros	- Pagos (Exc IVA)		83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Seguros	- Acreedores (Exc IVA)	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

COSTOS DE SITIO WEB

Cuadro 26. Costos de sitio web

Costos de Sitio Web		Año 1		100		Año 2		105		Año 3		110		Costos de Sitio Web															
		Incrementa por %												5%		Incrementa por %												5%	
Costos de Sitio Web		/ Año		Año 1		100		Año 2		105		Año 3		110															
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12			
Costos de Sitio Web		- Gastos / Mes		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8			
Costos de Sitio Web		- Pagos (Exc IVA)				8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8			
Costos de Sitio Web		- Acreedores (Exc IVA)		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8			

GASTOS DE AUTOS

Cuadro 27. Gastos de autos

Gastos de Autos		Año 1		1.200		Año 2		1.260		Año 3		1.323		Gastos de Autos													
		Incrementa por %				5%		Incrementa por %				5%															
Gastos de Autos		/ Año		Año 1		1.200		Año 2		1.260		Año 3		1.323													
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
Gastos de Autos		- Gastos / Mes		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
Gastos de Autos		- Pagos (Exc IVA)				100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
Gastos de Autos		- Acreedores (Exc IVA)		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	

GASTOS GENERALES

Cuadro 28. Gastos generales

Gastos Generales		Año 1		100		Año 2		105		Año 3		110		Gastos Generales																	
Incrementa por %														5%		Incrementa por %														5%	
Gastos Generales		/ Año		Año 1		100		Año 2		105		Año 3		110																	
				1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12					
Gastos Generales		- Gastos / Mes		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8					
Gastos Generales		- Pagos (Exc IVA)				8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8					
Gastos Generales		- Acreedores (Exc IVA)		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8		8					

GASTOS DE MERCADOTECNIA

Cuadro 29. Gastos de mercadotecnia

Gastos de Mercadotecnia		Año 1		Año 2		Año 3		Gastos de Mercadotecnia					
		Incrementa por %		5%		Incrementa por %		5%					
Gastos de Mercadotecnia / Año		Año 1		Año 2		Año 3							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gastos de Mercadotecnia	- Gastos / Mes	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gastos de Mercadotecnia	- Pagos (Exc IVA)		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gastos de Mercadotecnia	- Acreedores (Exc IVA)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

HOJA DE BALANCE

Cuadro 31. Hoja de balance

	Balance Inicial	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año Año 1	Año Año 2	Año Año 3
Activos Fijos																
Ti / Equipo de Oficina																
Planta y Maquinaria	278.816	274.169	269.600	265.106	260.688	256.343	252.071	247.869	243.738	239.676	235.681	231.753	227.891	227.891	182.313	145.850
Activos Intangibles [Desarrollo]																
Otros Activos Fijos	10.600	10.423	10.250	10.079	9.911	9.746	9.583	9.423	9.266	9.112	8.960	8.811	8.664	8.664	6.931	5.545
	289.416	284.592	279.849	275.185	270.599	266.089	261.654	257.293	253.005	248.788	244.642	240.564	236.555	236.555	189.244	151.395
Activos Actuales																
Efectivo	10.584	- 7.717	- 2.294	1.361	5.616	14.227	15.935	25.058	32.449	33.734	43.943	47.745	54.654	54.654	140.505	214.781
Deudores Comerciales		24.882	25.636	26.390	29.406	27.521	30.160	27.898	27.144	30.160	26.390	30.160	26.390	26.390	26.390	26.390
Stock																
	10.584	17.165	23.342	27.751	35.022	41.748	46.095	52.956	59.593	63.894	70.333	77.905	81.044	81.044	166.895	241.171
Pasivos Actuales																
Acreedores Comerciales y Acumulaciones		649	649	649	649	649	649	649	649	649	649	649	649	649	649	649
IVA Credito (Deuda)		940	1.911	1.003	2.130	3.179	1.159	2.223	3.257	1.159	2.161	3.320	1.003	1.003		
Otros Creditos																
		1.589	2.560	1.651	2.778	3.828	1.807	2.872	3.906	1.807	2.810	3.968	1.651	1.651	649	649
Activos Fijos Actuales	10.584	15.577	20.782	26.100	32.243	37.920	44.287	50.084	55.688	62.087	67.523	73.937	79.393	79.393	166.246	240.523
Activos Fijos menos Pasivos	300.000	300.169	300.631	301.285	302.842	304.009	305.941	307.376	308.692	310.875	312.165	314.501	315.948	315.948	355.490	391.918
Acreedores de Largo Plazo																
Prestamos a Largo Plazo																
Prestamos de Directores																
Otros Creditos a vencer despues de 1 año																
ACTIVOS NETOS																
	300.000	300.169	300.631	301.285	302.842	304.009	305.941	307.376	308.692	310.875	312.165	314.501	315.948	315.948	355.490	391.918
CAPITAL DE ACCIONISTAS																
Capital por Accion y Dividendo	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Estado de Perdida y Ganancia		169	631	1.285	2.842	4.009	5.941	7.376	8.692	10.875	12.165	14.501	15.948	15.948	55.490	91.918

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Cuadro 32. Estado de pérdidas y ganancias

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año Año 1	Año Año 2	Año Año 3											
Ventas	21.450	22.100	22.750	25.350	23.725	26.000	24.050	23.400	26.000	22.750	26.000	22.750	286.325	314.958	362.201											
Costo de Ventas	13.943	14.365	14.788	16.478	15.421	16.900	15.633	15.210	16.900	14.788	16.900	14.788	186.111	188.975	239.053											
Ganancia Bruta	7.508	7.735	7.963	8.873	8.304	9.100	8.418	8.190	9.100	7.963	9.100	7.963	100.214	125.983	123.148											
Costos Administrativos																										
Oficinas y Rentas	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	100	105	110											
Salarios y Obligaciones	883	883	883	883	883	883	883	883	883	883	883	883	10.600	11.130	11.687											
Utilidades (agua, luz, etc.)	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	1.500	1.575	1.654											
Teléfonos	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	500	525	551											
Seguros	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	1.000	1.050	1.103											
Papelería y Envíos	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	500	525	551											
Renta de Equipo de Oficina																										
Costos de Sitio Web	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	100	105	110											
Costos de Contabilidad	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	100	105	110											
Honorarios Legales	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300	315	331											
Viajes y Subsistencia																										
Gastos de Autos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	1.260	1.323											
Gastos Generales	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	100	105	110											
Cargos Bancarios	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	100	105	110											
Otros Servicios													10	11	11											
Gastos de Mercadotecnia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	1.260	1.323											
Gastos de Investigación																										
Provisión de Malas Deudas	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	1.443	17.310	18.176	19.084											
Costos de Ventas y Distribución	1.073	1.105	1.138	1.268	1.186	1.300	1.203	1.170	1.300	1.138	1.300	1.138	14.316	22.047	32.598											
Depreciación	4.824	4.743	4.664	4.586	4.510	4.435	4.361	4.288	4.217	4.146	4.077	4.009	52.861	47.311	37.849											
Ganancia Operativa (EBIT)	169	444	718	1.576	1.165	1.923	1.412	1.289	2.141	1.236	2.280	1.373	15.726	38.450	33.617											
Interés a Pagar																										
Interés Moratorio (Interés Recibido)	-	18	64	19	-	2	-	9	-	24	-	27	-	42	-	54	-	56	-	73	-	221	-	1.093	-	2.810
Interés de Prestamo a Pagar																										
Ganancia (Sin Impuesto X Capital)	169	462	654	1.557	1.167	1.932	1.435	1.316	2.183	1.290	2.336	1.446	15.948	39.543	36.427											
Impuesto Corporativo																										
Ganancia Neta / (Pérdida)	169	462	654	1.557	1.167	1.932	1.435	1.316	2.183	1.290	2.336	1.446	15.948	39.543	36.427											
Dividendos a Pagar																										
Ganancia a Reservas	169	462	654	1.557	1.167	1.932	1.435	1.316	2.183	1.290	2.336	1.446	15.948	39.543	36.427											

FLUJO DE EFECTIVO

Cuadro 33. Flujo de efectivo

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año Año 1	Año Año 2	Año Año 3
GENERACION DE EFECTIVO															
Efectivo de Ventas		21.450	22.100	22.750	25.350	23.725	26.000	24.050	23.400	26.000	22.750	26.000	263.575	314.958	362.201
IVA de Ventas		3.432	3.536	3.640	4.056	3.796	4.160	3.848	3.744	4.160	3.640	4.160	42.172	50.393	57.952
Prestamos de Directores															
Prestamos a Largo Plazo															
Inversión en Capital por Acciones															
GENERACION DE EFECTIVO POR PERIODO		24.882	25.636	26.390	29.406	27.521	30.160	27.898	27.144	30.160	26.390	30.160	305.747	365.351	420.153
SALIDAS DE EFECTIVO															
Financiamiento e Inversión															
TI / Equipo de Oficina															
Planta y Maquinaria															
Activos Intangibles [Desarrollo]															
Otros Activos Fijos															
Compras de Stock	13.943	14.365	14.788	16.478	15.421	16.900	15.633	15.210	16.900	14.788	16.900	14.788	186.111	188.975	239.053
Interés Bancario Pagado / (Recibido)	-	18	64	19	2	9	24	27	42	54	56	73	221	1.093	2.810
Interés de Prestamos Pagado															
Pago Sobre Capital de Prestmos															
Pago de Prestamos Directivos															
Gastos Administrativos															
Oficinas y Rentas		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	92	105	110
Salarios y Obligaciones	883	883	883	883	883	883	883	883	883	883	883	883	10.600	11.130	11.687
Utilidades (agua, luz, etc.)	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	1.375	1.575	1.684
Teléfonos	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	458	525	551
Seguros	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	917	1.050	1.103
Papelería y Envíos	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	458	525	551
Renta de Equipo de Oficina															
Costos de Sitio Web		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	92	105	110
Costos de Contabilidad		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	92	105	110
Honorarios Legales	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	275	315	331
Viajes y Subsistencia															
Gastos de Autos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.100	1.260	1.323
Gastos Generales	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	92	105	110
Cargos Bancarios	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	92	105	110
Otros Servicios													9	11	11
Gastos de Mercadotecnia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.100	1.260	1.323
Gastos de Investigación															
Provisión de Malas Deudas															
Costos de Ventas y Distribución	1.073	1.105	1.138	1.268	1.186	1.300	1.203	1.170	1.300	1.138	1.300	1.138	14.316	22.047	32.598
IVA															
IVA en Compras y Pago de Gastos	2.402	2.565	2.637	2.929	2.747	3.001	2.783	2.710	3.001	2.637	3.001	2.637	33.053	34.891	44.648
IVA de Aduanas y Administracion			1.911			3.179			3.257				11.667	16.505	13.304
SALIDA DE EFECTIVO POR PERIODO	18.301	19.460	21.981	22.135	20.794	25.814	21.037	20.506	25.859	19.951	22.588	23.251	261.677	279.500	345.877
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO	- 18.301	5.422	3.655	4.255	8.612	1.707	9.123	7.392	1.285	10.209	3.802	6.909	44.070	85.851	74.276
EFECTIVO INICIAL	10.584	- 7.717	- 2.294	1.361	5.616	14.227	15.935	25.058	32.449	33.734	43.943	47.745	10.584	54.654	140.505
BALANCE DE EFECTIVO	- 7.717	- 2.294	1.361	5.616	14.227	15.935	25.058	32.449	33.734	43.943	47.745	54.654	54.654	140.505	214.781

FLUJO DE CAJA

Cuadro 34. Flujo de caja

Flujo de efectivo de Caja					
AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
-300000	44.070	85.851	74.276	95.750	105.640

Vna	\$ 306.535,61
vpn	\$ 6.535,61
Tir	9,75%
B/C	1,02
PRI	4

5.1 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

- Teniendo en cuenta que se llevará a cabo la realización de estrategias que serán atractivas para los futuros afiliados, la meta estimada será de 12 traslados diarios, para lo cual se establece que las ventas del primer año serán de acuerdo a los traslados que se van a realizar, por lo tanto por año serían 4.405 que equivalen a \$286.325.000, en el segundo año es igual 4.440, equivalente a \$310.800.000 y en el tercer año 4.490 son \$336.750.000.
- El valor del arrendamiento del local es de \$100.000 costo fijo estimado para el primer año.
- El valor mensual de los salarios es de \$10.600.000, el cual se describió anteriormente en los gastos administrativos y de nómina.
- Los gastos correspondientes a agua y luz son de \$50.000 teniendo en cuenta que este es un valor relativo en este sector.
- El gasto del servicio telefónico es un gasto mensual fijo de \$50.000 ya que se trata de un plan establecido con la empresa Telecom.
- El costo correspondiente al seguro es de \$1.800.000.
- La creación de la página web tiene un costo de \$90.000.
- Los honorarios legales tienen un costo de \$50.000.
- Se destinaron \$1.200.000 para gastos de gasolina e imprevistos.
- Los gastos destinados para mercadotecnia son de \$1.200.000 y los gastos de investigación de \$80.000.
- La situación actual de la empresa demuestra que se cuenta con los activos suficientes (dinero, equipos, maquinaria, etc) para poder crear la empresa y además no existen acreedores actuales por pagar.

- Con respecto a las ventas, se manejará un incremento anual. En el año 2 el incremento será del 10% y en el año 3 del 15%.
- Los costos tendrán un incremento anual del 5% anual.

6. CONCLUSIONES

En el desarrollo del estudio de viabilidad para la empresa AMBULANCIAS DEL GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL, arrojo los siguientes resultados

- La empresa cuenta con equipos de avanzada tecnología, propicios para poder brindar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios.
- El personal de la organización se encuentra debidamente capacitado, motivado y comprometido con la organización.
- En la ciudad de Santiago de Cali existen 146 ambulancias, lo cual demuestra que este mercado es bastante extenso y que el nivel de competencia es alto.
- La empresa cuenta con unidades de urgencias, unidades de atención básica, terapia intensiva y unidades de apoyo.
- Las EPS no se consideran mercados atractivos para la empresa, ya que la mayoría de ellas cuentan con su propio servicio de ambulancias.
- Las IPS representan el mercado objetivo de la empresa AMBLANCIAS DEL GRUPO ASISTENCIAL CONTACTO VITAL.
- EMI Y CEM son la competencia inmediata de la empresa.
- Las especificaciones técnicas demuestran que las 2 ambulancias cuentan con los requerimientos técnicos necesarios para brindar un óptimo servicio a los afiliados.
- Aunque la dotación de insumos y tecnología es escasa, esta se irá aumentando paulatinamente conforme se vayan incrementando el número de afiliados en la empresa.

7. RECOMENDACIONES

- ❖ Teniendo en cuenta que los equipos y el personal de toda empresa son los motores fundamentales para que se pueda ofrecer un servicio eficaz y oportuno, es de vital importancia que se realicen constantemente capacitaciones para los empleados de la empresa, donde se exalte la imagen corporativa, los objetivos organizacionales y las metas que se desean alcanzar, a su vez que se les permita participar activamente en el proceso de toma de decisiones y se les dé la oportunidad de impartir sus ideas, las cuales son fundamentales para el crecimiento de la organización.
- ❖ Realizar constantemente las revisiones necesarias a las ambulancias y a su vez cumplir con los requerimientos técnicos indicados para que no se presente ninguna anomalía y poder ofrecer el servicio en óptimas condiciones sin poner en riesgo la integridad de los miembros de la empresa o de los afiliados.
- ❖ Implementar constantemente estrategias de servicios que sirvan como base para acaparar nuevos nichos de mercado.
- ❖ Conforme se vaya incrementando el número de afiliados, contratar más personal, con el fin de que se realicen rotaciones, evitando así agotamiento o situaciones de stress que se puedan ver reflejados en la prestación del servicio a los afiliados.

BIBLIOGRAFIA

Ambulancias: requisitos para habilitar el servicio de Traslado especial de pacientes. Cali. C.R.U.E, 22/07/2012. [16 de mayo de 2011].disponible en internet:

<http://www.cruevalle.org/web/doc/REQUISITOS%20DE%20HABILITACION%20AMBULANCIAS.pdf>

Ambulancias: Listado de Prestadores Habilitados en el Departamento del valle del Cauca. Cali C.R.U.E, 22/07/2012. [04 de mayo de 2011]. Disponible en Internet.<http://www.valledelcauca.gov.co/salud/publicaciones.php?id=9123>

Supervisión de transporte terrestre de ambulancias en Cali: presentación Tres meses de Operación en el CAD salud, Antecedentes, logros, dificultades y Retos. Cali Secretaria de Salud. 30/12/2010. [06 de mayo de 2011]. Disponible en Internet: <http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones.php?id=32185>

John Sánchez Téllez. Ambulancias de Cali, a funcionar al 100%. Cali, Secretaria de Salud 23/06/2010. [10 de mayo de 2011]. Disponible en Internet: <http://www.cali.gov.co/publicaciones.php?id=31848>

Portafolio de Servicios: servicios de atención en salud básicos. Cali: AsSalud ips. 12/07/2011. [10/08/2011]. Disponible en Internet: <http://assaludips.com/portafolio.pdf>

Portafolio de Pruebas: Servicios. Cali. Dinámica ips. 11/05/2010. [10/08/2011]. Disponible en Internet: http://www.dinamicaips.com.co/pacientes/portafolio_pruebas.aspx

Servicios Integrales: servicios integrales de Salud. Cali: integrar salud 08/07/2010. [105/08/2011]. Disponible en Internet: <http://integrarsalud.com/servicios-integrales.html>

Planes y Servicios: planes Emi. Cali. Grupo Emi. 04/07/2009. [12/08/2011]. Disponible en Internet: <http://grupoemi.com/s-planey-servicios-c12/>

Salud: emergencia Medica. Cali. Coomeva cem. 04/05/2009. [14/08/2011].
Disponble en Internet:
<http://cem.coomeva.com.co/publicaciones.php?id=33887>

Servicios: Traslados. Cali: Ambulancias medicalizada departamentales.
07/09/2009. [16/08/2011]. Disponible en Internet:
<http://www.ambulanciasmedicalizadas.com/>

Dra. Alomar Ana Paula:: servicio de ambulancias. Cali. Ambulancias para
eventos. 05/09/2009. [20/09/2011]. Disponible en Internet:
<http://www.ambulanciasparaeventos.com/servicio-de-ambulancias.html>